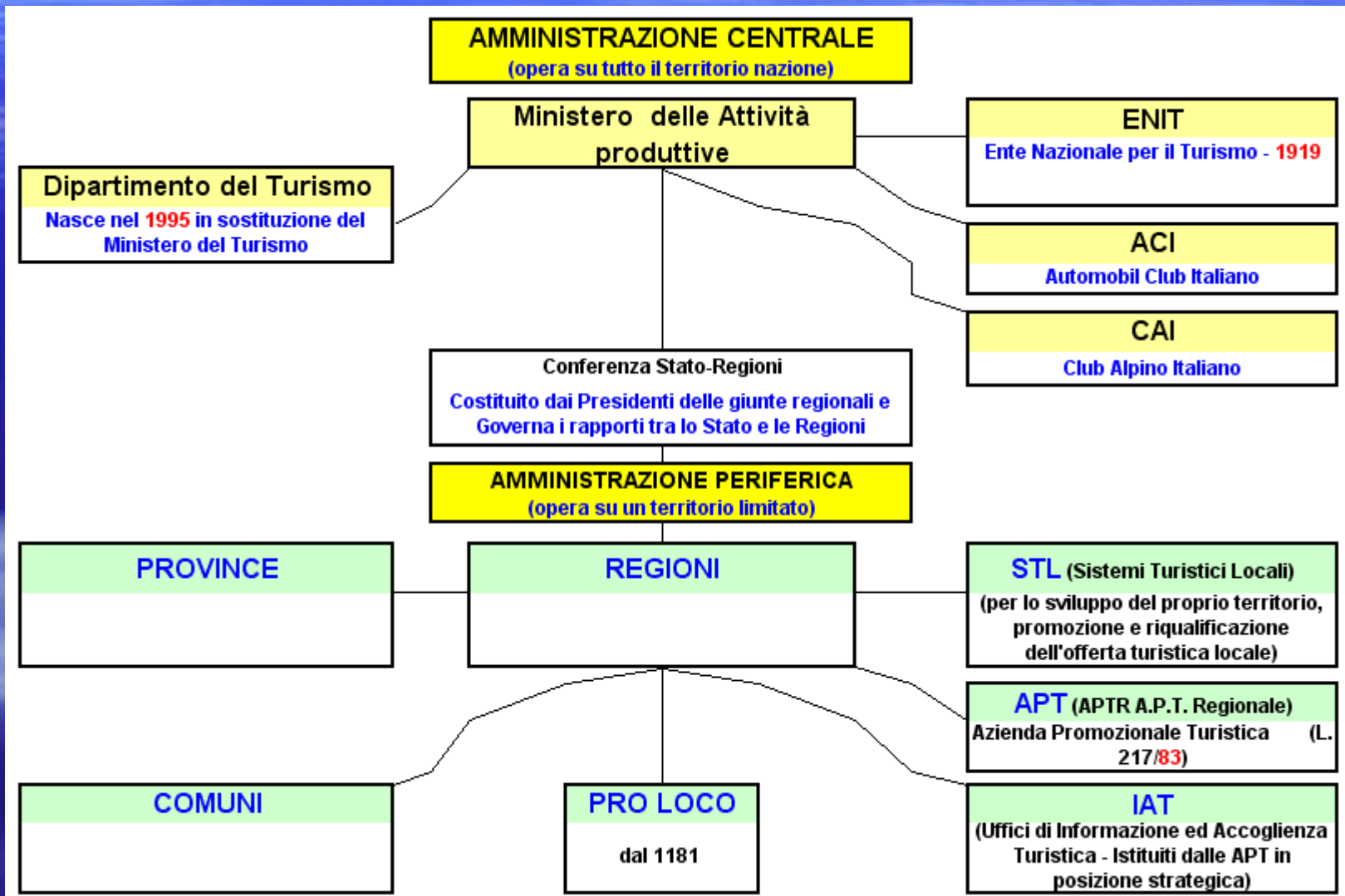


TECNOLOGIE e PROCESSI OPERATIVI ALBERGHIERE il CICLO CLIENTE



INDEX

Gli ORGANI dell'Amministrazione TURISTICA



Le

IMPRESE TURISTICHE

le Imprese Turistiche

Con la Legge 135 del 2001 si integra la vecchia Legge 217/1983

Imprese Turistiche esercitano attività economiche organizzate per la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione di prodotti e servizi Turistici

Rientrano:

- * **le strutture ricettive già previste dalla vecchia legge 217/83**
- * **le nuove non convenzionali: country house, strutt. Ricettive religiose, ecc.**
- * **le attività connesse con il tempo libero,**
 - benessere della persona,
 - arricchimento culturale
- l'informazione e la promozione turistica come:**
 - parchi a tema,
 - imprese di gestione di strutture congressuali
 - organizzatori di eventi, ecc.
- * **le attività collegate alla balneazione:**
 - stabilimenti balneari
 - imprese di gestione del turismo nautico, di cabotaggio turistico, e di noleggio nautico;
- * **le attività di Agenzia di Viaggio**
- * **le attività operanti per fini esclusivamente o prevalentemente turistici, nell'ambito della mobilità delle persone, della fruizione del territorio e delle sue tradizioni, come:**
 - trasporto passeggeri;
 - noleggio di mezzi di trasporto;
 - gestione di campi da golf;
 - gestione di aeree, sentieri e percorsi naturalistici;
 - esercizi di impianti di risalita a fune;
 - impianti di innevamento programmato;
 - gestione delle piste da sci (sia di fondo che di discesa);
- * **Le attività connesse a particolari tipologie turistiche:**
 - turismo equestre;
 - pescaturismo ed ittiturismo, diving;
 - turismo escursionistico;
 - turismo enogastronomico;
 - turismo giovanile;
 - turismo sociale, ecc.

Le Professioni emergenti

Definizione di Professione Turistica

Con la Legge 135 del 2001 si stabilisce che sono **"professioni turistiche"** quelle che organizzano e forniscono servizi di promozione dell'attività turistica, nonché servizi di assistenza, accoglienza, accompagnamento e guida dei turisti".

Guida Turistica
Accompagnatore turistico o corriere
Interprete turistico
Organizzatore congressuale
Maestro di sci
Istruttore nautico
Guida alpina, maestro dell'alpinismo
Aspirante guida alpina o portatore alpino
Animatore turistico
Guida speleologica
Maestro di mountain bike (MTB) e di ciclismo fuoristrada
Accompagnatore di turismo equestre

L'Agente di Viaggio

L'Agenzia di Viaggio

Ruolo di assistere il turista

Attività:

Intermediazione turistica

Servizio di: Vendita Pacchetti turistici di Tour Operator
 Servizi alberghieri
 Servizi turistici - visite guidate
 Servizi complementari
 Servizi accessori - Bancari ed Assicurativi.

Agenzia dettagliante o retailer

Svolge esclusivamente attività di intermediazione turistica

Produzione ed organizzazione turistica

L'Agente di Viaggio in questo caso svolge un compito più impegnativo, in quanto deve organizzare un vero e proprio pacchetto turistico

INDEX generale

GESTIONE INFORMATIZZATA

II FRONT OFFICE

LA FASE ANTE: (fase precedente all'arrivo del cliente)

IL CHECK - IN: (arrivo del cliente in Hotel)

IL LIVE IN: (gestione del rapporto durante il soggiorno del cliente)

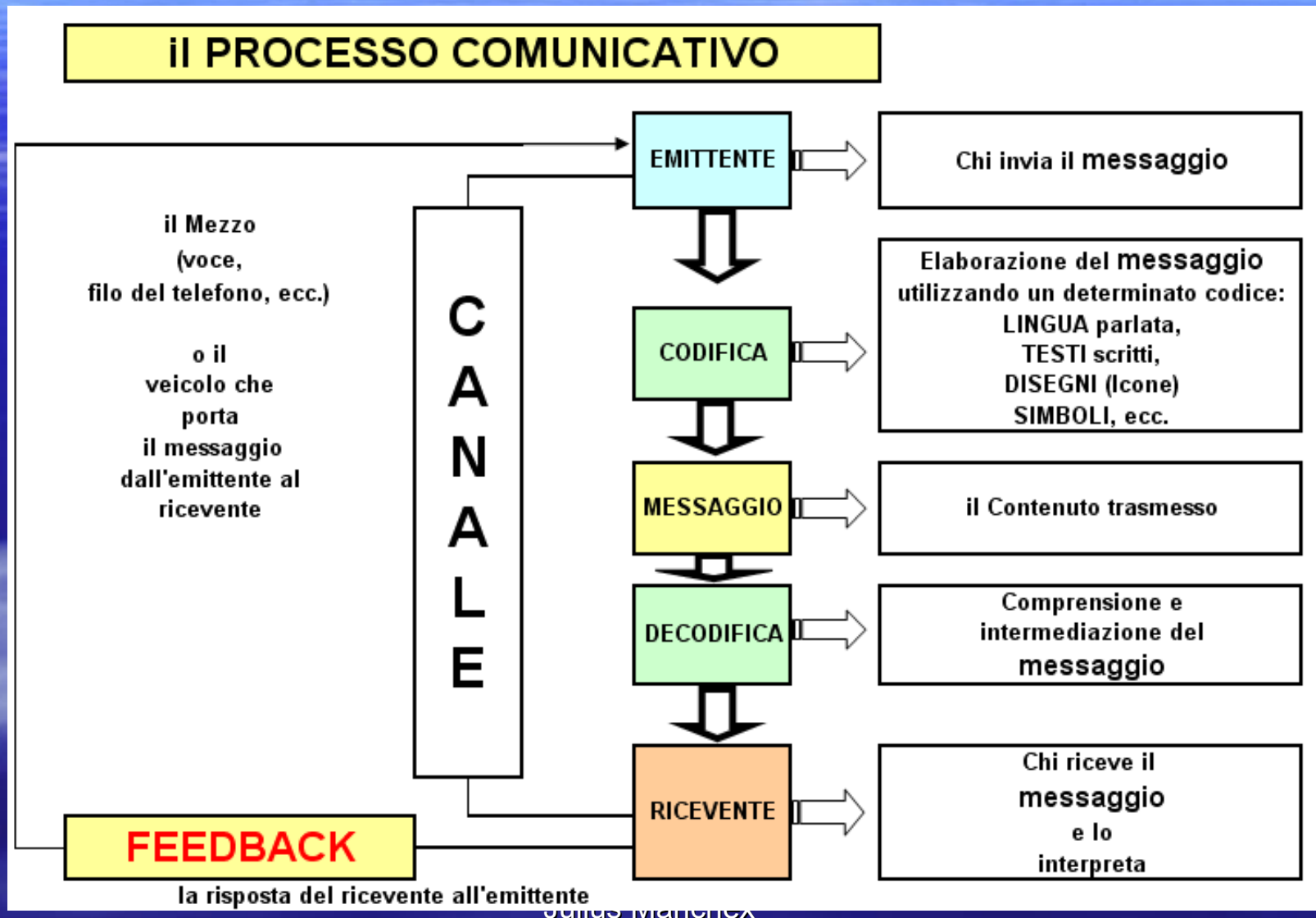
IL CHECK - OUT: (partenza del cliente)

LA FASE POST (fase successiva alla partenza del cliente)

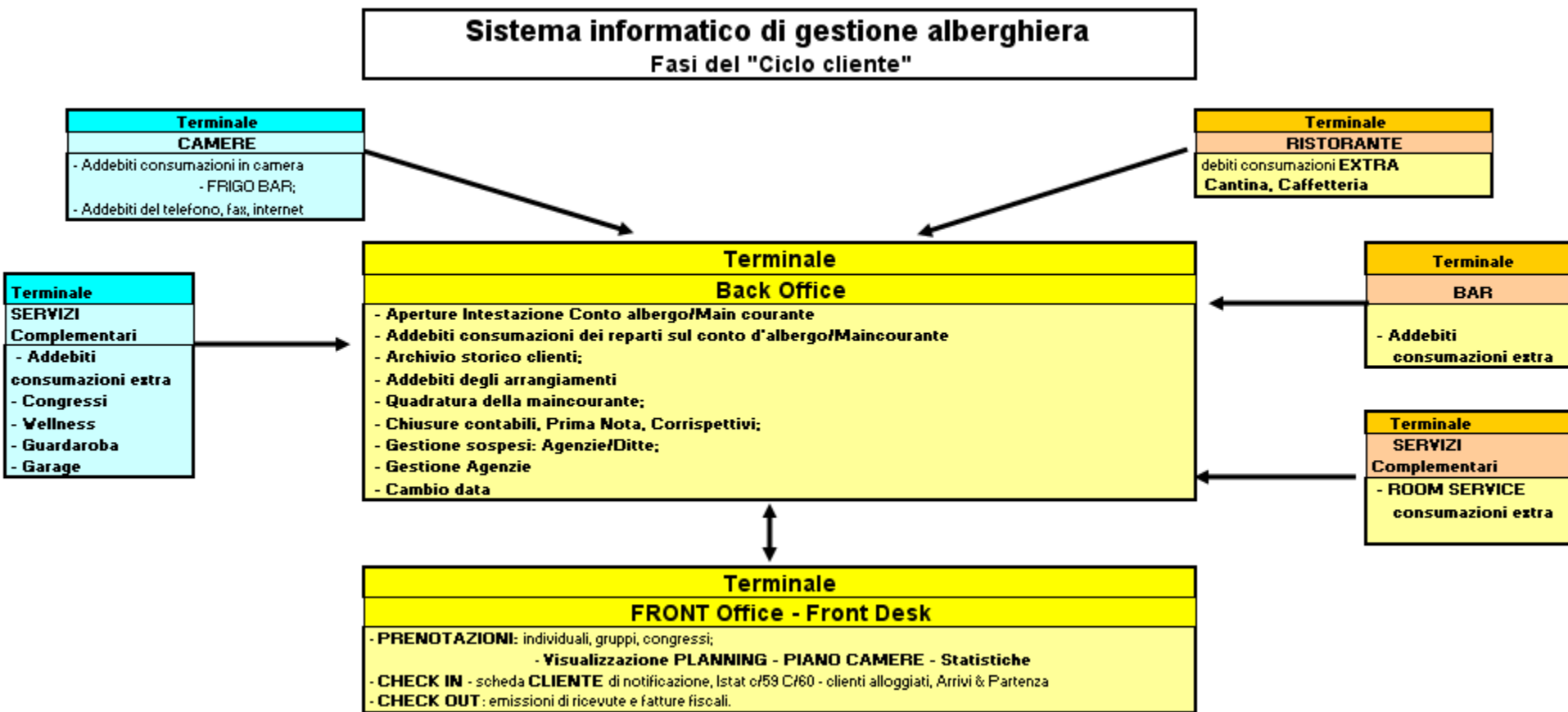
IMPRESE DI VIAGGIO E TURISMO

II VOUCHER

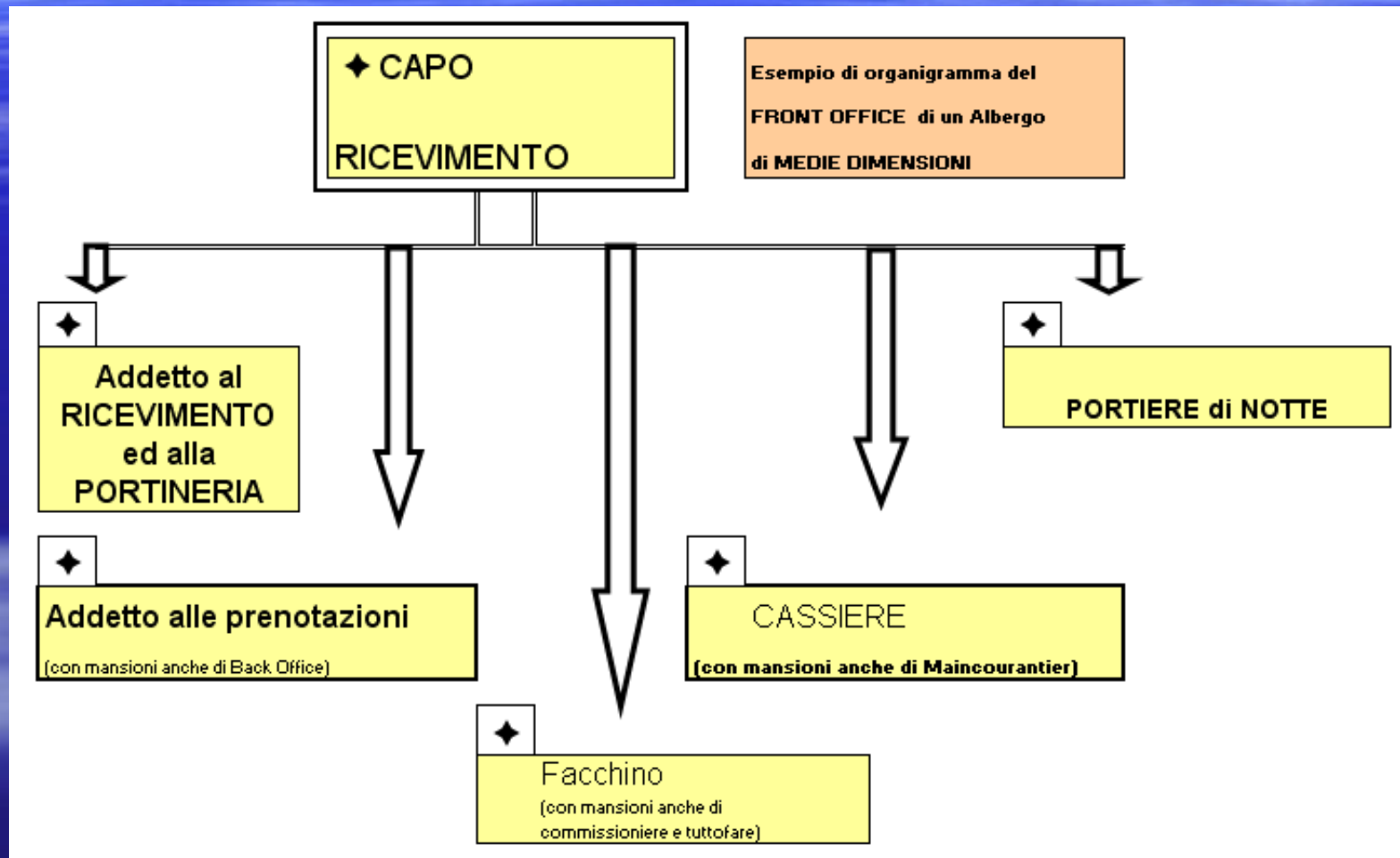
PROCESSO COMUNICATIVO



Sistema informatico di gestione alberghiera

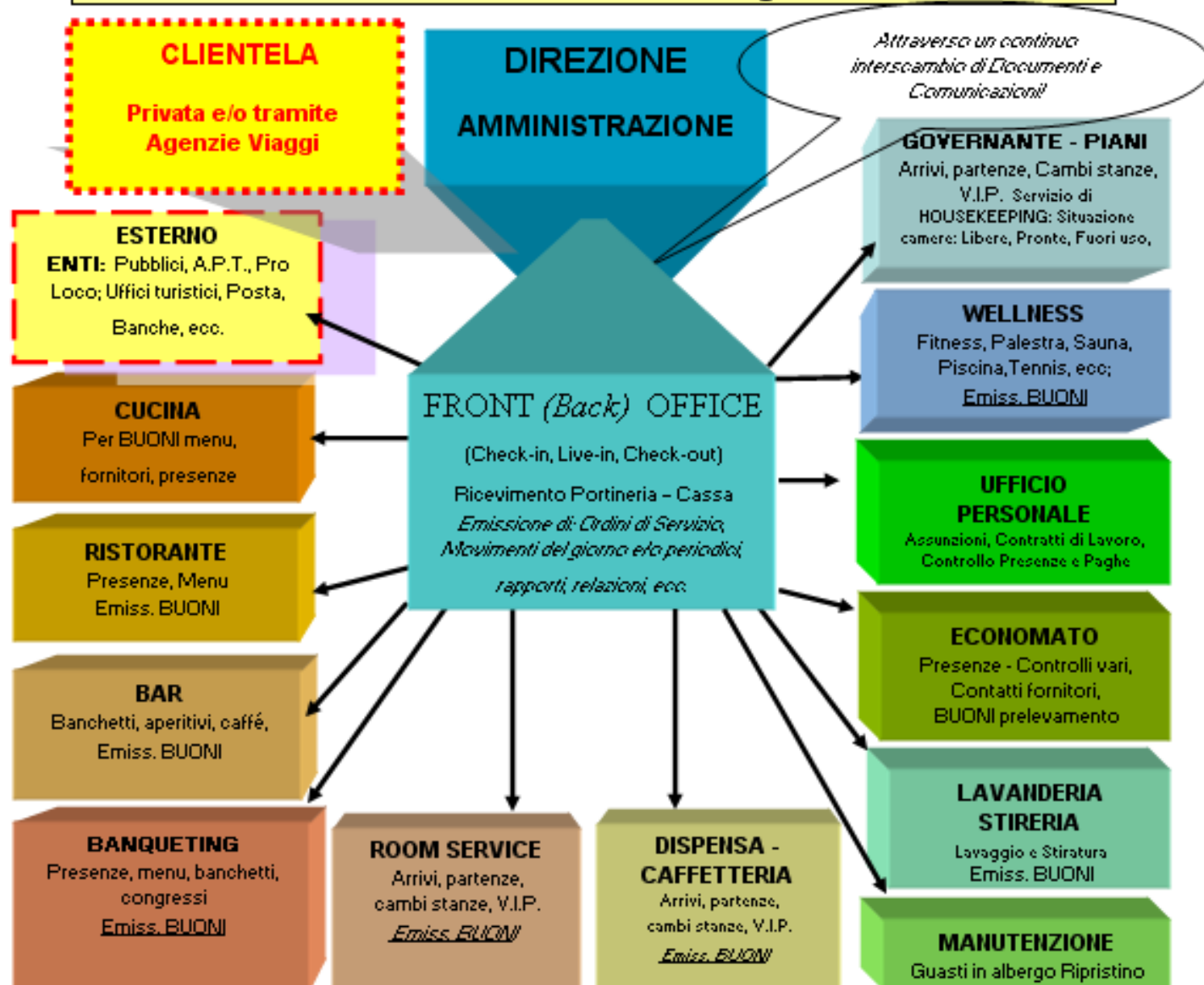


Organigramma del Front Office di un Albergo di Medie Dimensioni



II FRONT OFFICE

IL FRONT OFFICE ed i RAPPORTI con gli ALTRI REPARTI



COMPITI del FRONT OFFICE

FRONT OFFICE

Ricevimento

Vendono il prodotto alberghiero, anche attraverso mezzi informatici: Internet ecc.

Segreteria

Back office

Cassa

Portineria

Pianifica, coordina e controlla l'operato dei facchini, del vetturiere

Centralino

Gestione della messaggistica

PRINCIPALI COMPITI dei vari REPARTI

→ Accoglienza della clientela (VIP gruppi ed individuali)

→ Gestione delle prenotazioni: Planning - Booking (overbooking)

→ Intestazione "accensione" del conto al CHECK IN

→ Gestisce il Movimento della clientela attraverso l'aggiornamento dell'ISTAT C/59 e le schede di notificazione e consegna le variazioni alla Questura

→ Assegnazione della camera; "ESCORTING" del cliente in CAMERA

→ Gestione della corrispondenza Mailing tradizionale per posta e per INTERNET

→ Chiusura del conto e procedure di CHECK OUT Incassa i pagamenti a mezzo: contante, carte di credito, assegni, ecc

→ Servizio di Sicurezza: Entrate ed Uscite; Clienti ed Impianti

→ Predisposizione della scheda cliente

→ Registrazione dei dati dei Clienti: aggiorna il database e predispone circolari per eventi, manifestazioni e per biglietti "augurali"

→ Servizio di emissione Fatture e Ricevute Fiscali. Effettua le operazioni di calcolo della commissione spettante agli intermediari, A.d.V. -

→ Servizio Bagagli degli arrivi e delle partenze

→ Rapporti con i clienti durante l'intero soggiorno: reclami, informazioni interne esterne all'albergo

→ Rapporti esterni ha contatti con gli intermediari Agenzie di viaggi, Tour operator, centri di prenotazione, ecc.

→ Gestisce la richiesta di custodia di oggetti di valore ed altro

→ Gestione della posta acquisizione ed invio del Mailing interno esterno

→ Gestione servizi di affitto spazi interni: sale, impianti, ecc.

→ Gestione Sospesi; Prepara le distinte per le agenzie di viaggio e per le banche

→ Servizio di cambio e Banking

→ Espletamento degli obblighi di legge.

→ Controllo dello stato delle camere attraverso la Governante - (Servizio Housekeeping: libere, da rifare, fuori uso)

→ collaborare alla compilazione, traduzione e stampa dei menu giornalieri e/o per banchetti, liste bevande o vivande

→ Rapporti con i clienti durante l'intero soggiorno: informazioni interne ed esterne all'albergo

→ Rapporto con tutti gli altri reparti

→ Prepara le statistiche e redige i vari Report - piani di previsione (occupazione camere ecc.)

→ Servizi di portineria e centralino e Sveglie, Ascensori

→ Prepara in collaborazione con l'ufficio marketing il piano delle iniziative pubblicitarie e promozionali

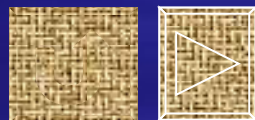
→ Consiglia e/o propone e/o prenota spettacoli, itinerari turistici ed escursioni ai clienti e ne reperisce i biglietti

→ Servizi di commissione ed acquisti verso l'esterno: Postale, Biglietteria, ecc.

LE IMPRESE TURISTICO - ALBERGHIERE

CARATTERISTICHE:	della DOMANDA dell'OFFERTA	<u>INDICE</u>
<u>LA FASE ANTE:</u>	La richiesta d'informazioni, La prenotazione di servizi alberghieri	
IL CHECK-IN:	l'accoglienza dell'ospite	
IL LIVE IN:	il soggiorno dell'ospite	
IL CHECK- OUT:	le operazioni di commiato fine soggiorno del cliente	
<u>LA FASE POST</u>	La gestione dei: CONTI e dei SOSPESI	

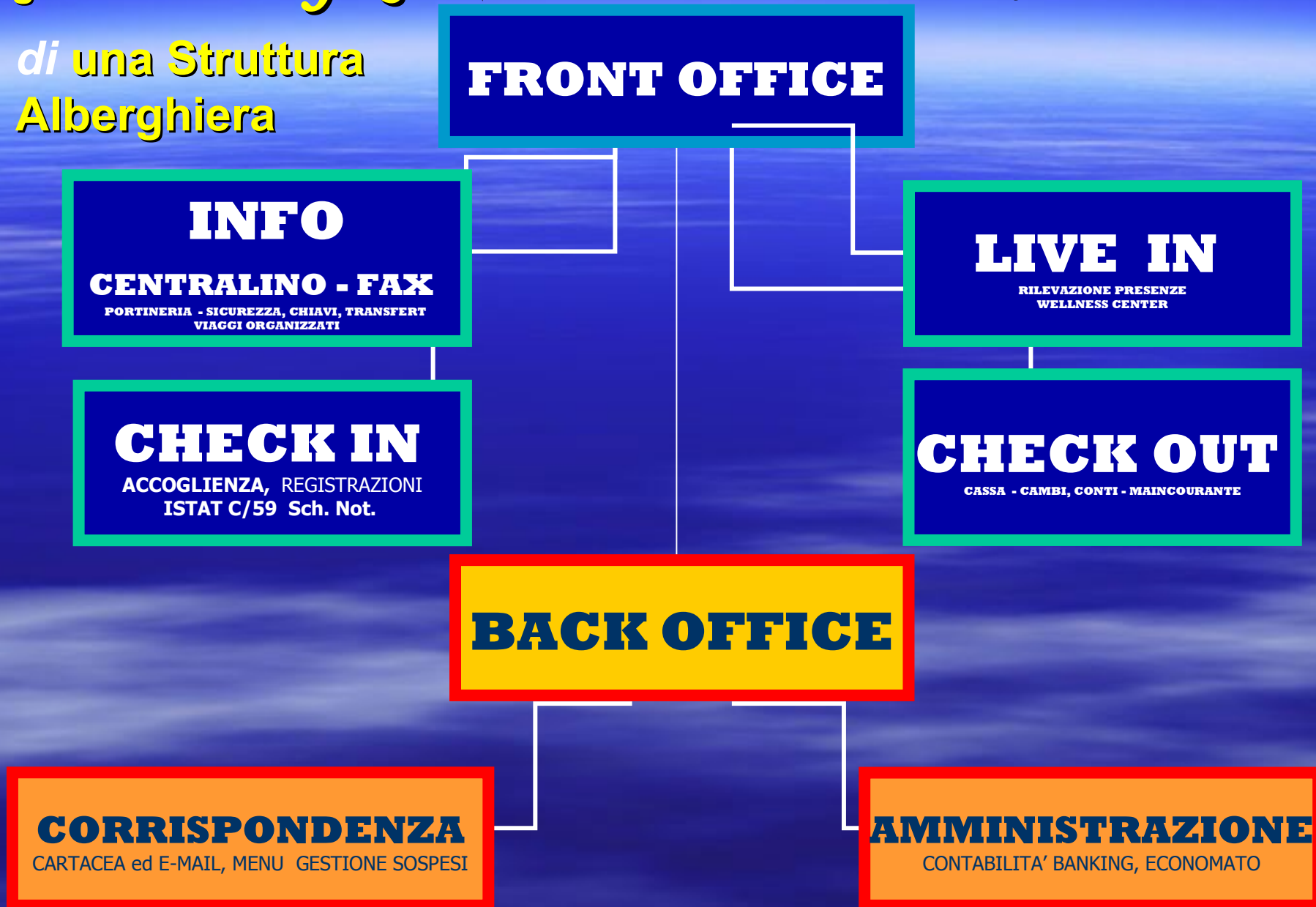
II VOUCHER



Esempio
Organizzativo

GRAND HOTEL LUMIX

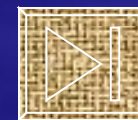
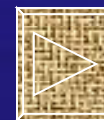
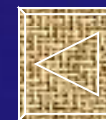
di una Struttura
Alberghiera



LA FASE ANTE

INDEX generale

IMPRESE TURISTICHE



INDICE della **FASE ANTE**

GESTIONE delle INFORMAZIONI

LA CORRISPONDENZA

GESTIONE INFORMATIZZATA

La richiesta d'informazioni

La prenotazione Tipologie: Diretta Indiretta

Chi effettua la prenotazione

Individuazione dell'oggetto

Individuazione degli strumenti

Le tariffe

Il tariffario

Il contratto II VOUCHER

Il contratto d'albergo e di pensione



LA CORRISPONDENZA

La COMUNICAZIONE SCRITTA

CORRISPONDENZA

in ENTRATA

Da parte di Potenziali CLIENTI

Prenotazioni di soggiorno;
Richieste di informazioni e
Materiale pubblicitario;
Richieste di Promozioni,
settimane a tema (bianche),
weekend, ecc.

Da parte di Agenzie di Viaggio:

Contratti stipulati;
Proposte di accordi;
Fatture ed estratti conto.

Da parte di enti, associazioni o ditte

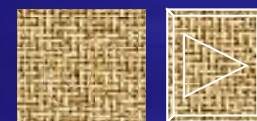
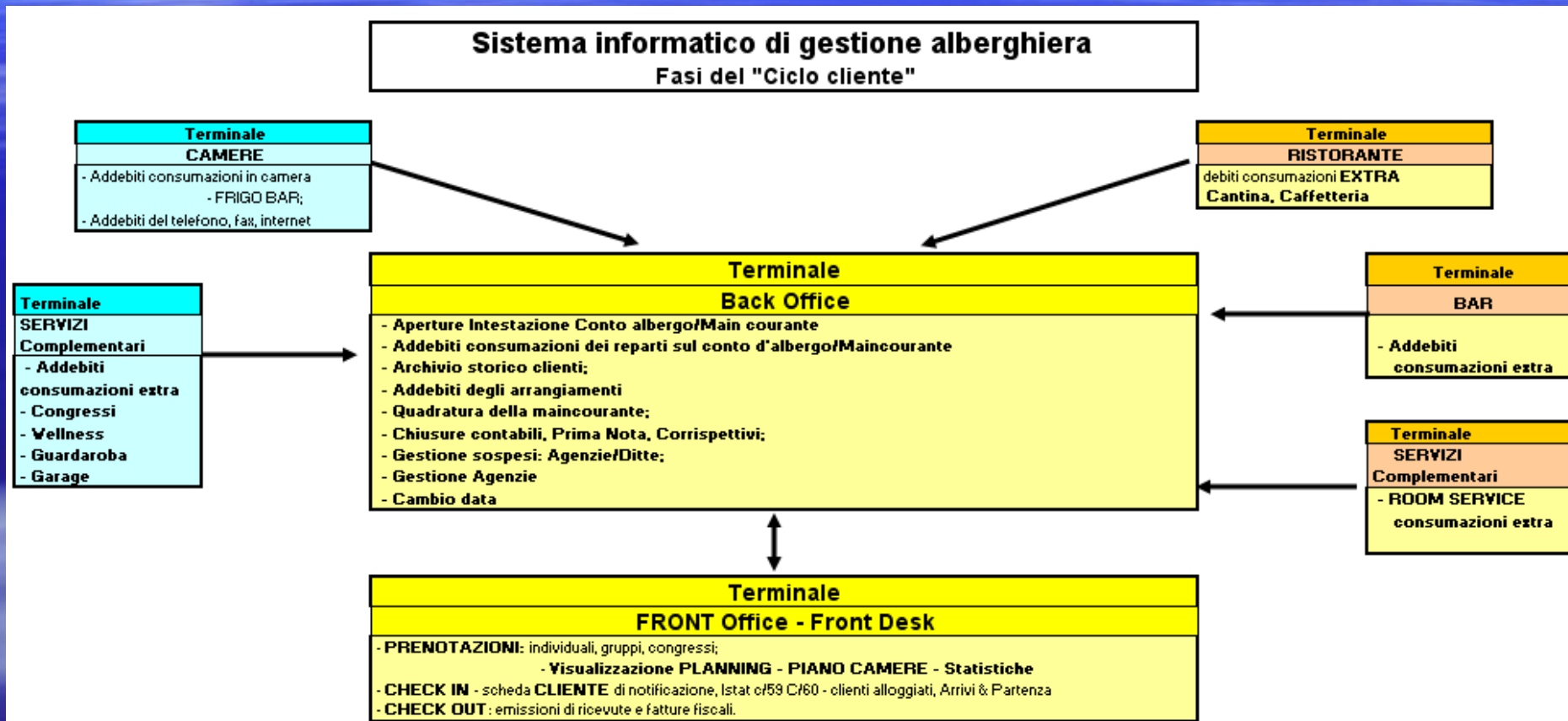
Richieste di convenzioni particolari
Richieste di soggiorni per gruppi

in USCITA

Da parte dell'ALBERGO

Lettere di conferma per soggiorni
Lettere di ricevuta caparra (acconto);
Invio di materiale pubblicitario come:
Depliant,
Brochure,
Listini prezzi, tariffari, ecc.
Fatture, estratti conto;
Auguri per Festività e/o ricorrenze varie:
Natale, Pasqua,
Compleanni, ecc.
Proposte promozionali per
soggiorno da effettuare in
bassa stagione od
in particolari periodi dell'anno
in particolari periodi dell'anno

GESTIONE INFORMATIZZATA



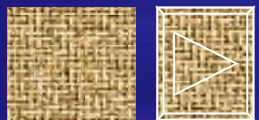
La richiesta d'informazioni

È l'atto mediante il quale **direttamente** od **indirettamente** (**attraverso intermediazioni Agenzie di Viaggio**) una o più persone richiedono informazioni sulle caratteristiche dell'Albergo, delle camere (della zona) per un eventuale soggiorno

il **cliente** richiede la disponibilità di **occupare una o più camere** (l'**OGGETTO**) in un **determinato periodo**.

Questo può avvenire in vario modo... pertanto conviene acquisire quanto necessario per iniziare il rapporto con il nostro potenziale cliente iniziando con il numero di:

- Telefono,
- Fax
- Posta
- Posta elettronica – e mail



...dal
WEB
Esempio
di scheda

per
poter
effettuare
la

RICHIESTA
di
PRENOTAZIONE
delle
STANZE
direttamente

sul sito
dell'**Albergo!**

<i>GrandHotel Lumix</i> Riva del Garda (TN) Trentino-Alto Adige			
La seguente richiesta non ha valore di prenotazione, se non confermata da noi tramite e-mail o altro.			
Nome:	<input type="text"/>	Cognome:	<input type="text"/>
Azienda:	<input type="text"/>		
Indirizzo:	<input type="text"/>		
CAP:	<input type="text"/>	Città:	<input type="text"/>
Region:	<input type="text"/>	----- Select ----- ▼	in United States
Prov:	<input type="text"/>	Nazione:	----- Seleziona ----- ▼
Tel:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>		
Periodo dal:	15 ▼	Gennaio ▼	2007 ▼
Periodo al:	15 ▼	Gennaio ▼	2007 ▼
N° Camere:	<input type="text"/>	N° Adulti:	<input type="text"/>
		N° Bambini:	<input type="text"/>
Note:	<input type="text"/>		
<input type="button" value="Invia"/>		<input type="button" value="Cancella"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> iscrivetemi alla vostra Newsletter* con le migliori offerte del mese			
*La nostra Newsletters si compone di una sola email mensile con le migliori offerte delle nostre strutture			
Privacy 196/03			

Alla Richiesta d'informazioni

L'addetto al ricevimento deve raccogliere il massimo delle **informazioni sul cliente** che richiede le informazioni per potergli al più presto possibile, inviare la necessaria documentazione e tradurre la richiesta in conferma per un futuro soggiorno

Pertanto bisognerà acquisire informazioni su:

- **Chi - Cognome e Nome del cliente, indirizzo n° telefono, fax e/o e-mail**
- **Cosa - il tipo di camera/e, soluzione di**
- **Dove - sistemazione desiderato**
- **Come -**
- **Quando – il periodo di soggiorno**

Tutte queste informazioni devono essere raccolte in modo organizzato (alfabetico) e tenute a disposizione in un **data base** e/o raccoglitore info - **Classeur**.



La PRENOTAZIONE

È l'atto mediante il quale il **cliente** chiede di **occupare una o più camere** (l'**OGGETTO**) in un **periodo futuro**.

Effetto della trascrizione prenotazione nel: 1) PLANNING 

 2) Registro Conferme

SCHEMA Prenotazioni 

LE QUATTRO FASI DELLA PRENOTAZIONE:

1° la richiesta da parte del prenotante

2° il controllo della disponibilità da parte
dell'albergatore

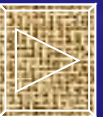
3° la risposta dell'albergatore

4° in caso di risposta positiva, la conferma



Le **PRENOTAZIONI** si dividono in:

- **DIRETTE:** il **CLIENTE** richiede e prenota da sé, tramite telefono o direttamente al banco in albergo (verbali) oppure per lettera, fax o computer (scritte)
- **INDIRETTE:** il **CLIENTE** si rivolge a intermediari, per esempio agenzie di viaggio, tour operators, associazioni ecc., tramite telefono (verbali) oppure per lettera, fax o computer (scritte)



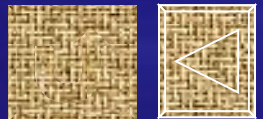
Le prenotazioni dirette e indirette possono essere:

- INDIVIDUALI

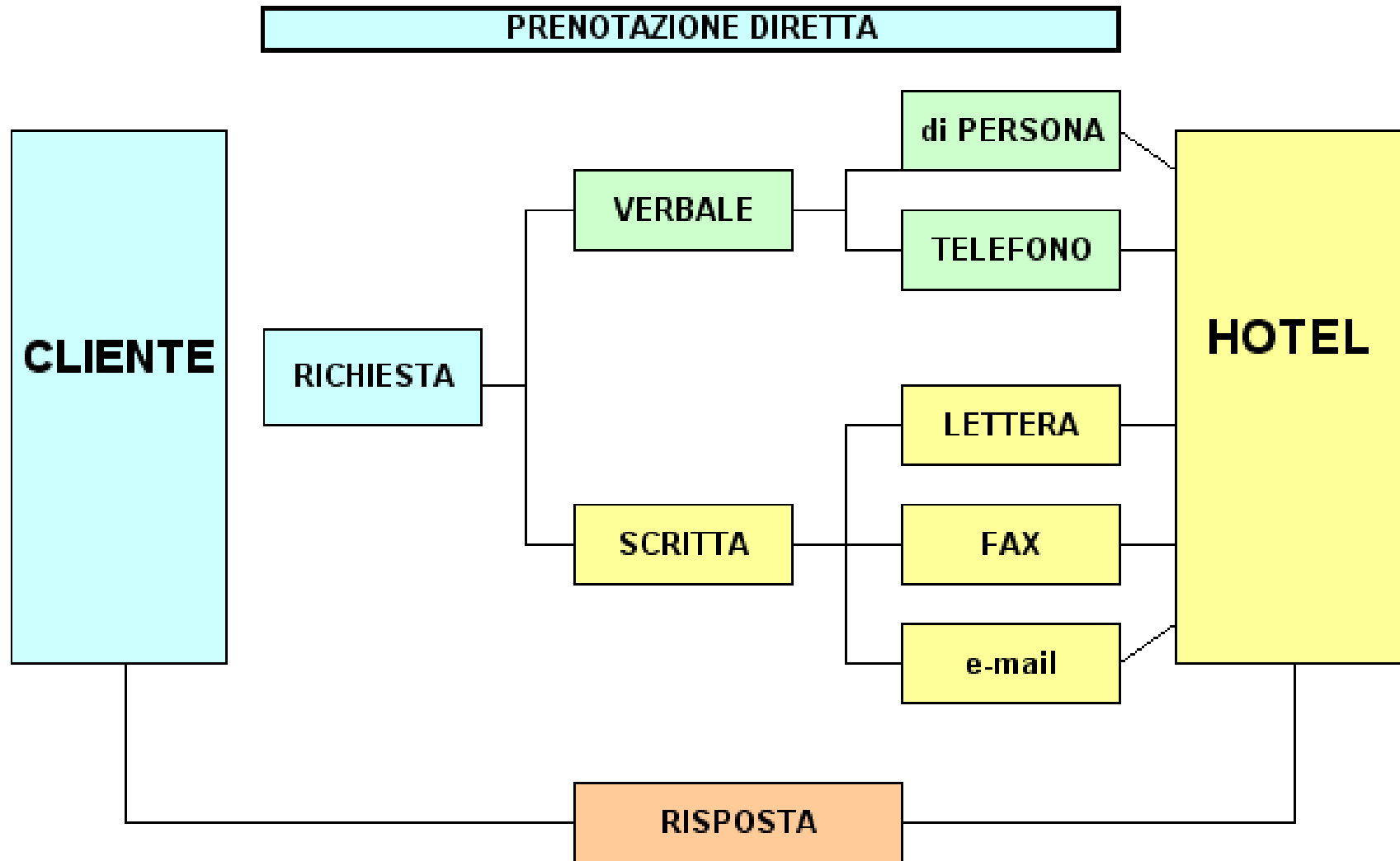
(FIT): persone che viaggiano individualmente e godono di tariffe a prezzo pieno o tariffe speciali

- DI GRUPPO

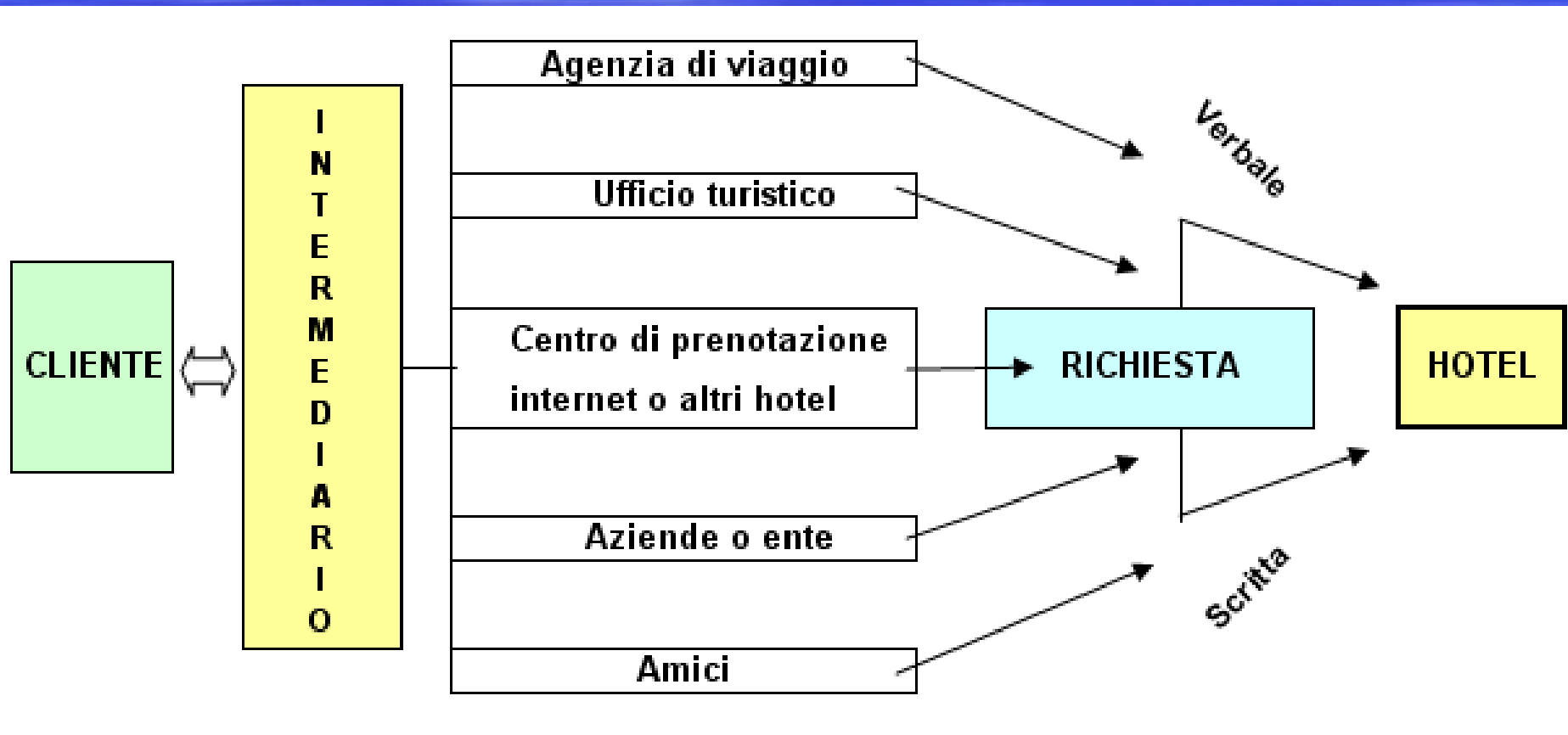
(AT): sono le comitive superiori a 11 partecipanti; di solito in una comitiva di almeno 15 persone si concede la gratuità all'accompagnatore (guida, autista, capogruppo)



PRENOTAZIONI (DIRETTA)



PRENOTAZIONI INDIRETTA - via TERZI



Chi effettua la **PRENOTAZIONE**

La prenotazione indiretta **individuale** o di **gruppo** prevede il ricorso a:

- **AGENZIE VIAGGIO**
- **TOUR OPERATORS**
- **TOUR ORGANIZERS**



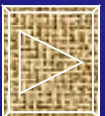
I **contratti** utilizzati negli **accordi**
di collaborazione sono:

ALLOTMENT

L'albergatore accetta di **cedere** all'operatore un **numero**
prestabilito di camere per un **certo periodo di tempo** a un
prezzo determinato.

VANTAGGI PER LE PARTI

L'albergatore può contare su un **rapporto di**
collaborazione che gli **assicura l'occupazione delle**
camere anche nei periodi di scarsa richiesta.



FREE SALE o FREE BOOKING

L'albergatore consente all'operatore di vendere le camere del proprio albergo senza essere informato anticipatamente riguardo alla possibilità.

SALE & REPORT

L'albergatore informa regolarmente l'agenzia riguardo alla disponibilità delle camere in albergo.

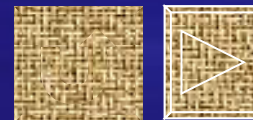


RISERVA IN OPZIONE

Prevede la possibilità di fissare una data prestabilita per confermare o variare il numero dei partecipanti, oppure disdire il viaggio.

OK

L'accordo prevede che l'operatore, prima della vendita, debba informarsi della disponibilità presso l'albergatore.



VUOTO **PER** PIENO

L'albergatore concede un contingente di camere all'operatore, il quale le deve pagare tutte, anche in caso vi siano stanze invendute.

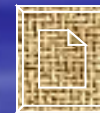
VOUCHER

È un documento emesso dalle agenzie di viaggio a copertura di servizi a favore del cliente. I vari tipi di voucher sono:

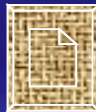
DI RISERVA



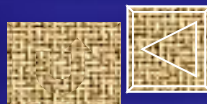
DI DEPOSITO



FORFAIT



FULL CREDIT



Individuazione degli strumenti

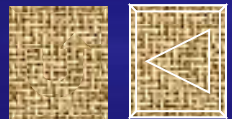
Generalmente le **richieste** si dividono
in due grandi categorie:

VERBALI

Sono quelle telefoniche
o fatte direttamente al
front office

SCRITTE

Sono quelle fatte
via fax, per lettera
o al computer

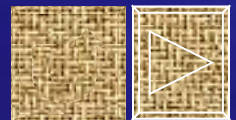


Individuazione dell'OGGETTO

Si tratta di un'analisi dettagliata degli **elementi principali** espressi al momento della prenotazione.

SISTEMAZIONI

- XB** : camera singola con bagno (Bain)
- XST** : camera singola con doccia (Shower & Terrace)
- XXB** : camera doppia con bagno
- XXBT**: camera doppia con bagno (Bain & Terrace)
- XXS** : camera doppia con doccia
- MB** : camera matrimoniale con bagno
- MS** : camera matrimoniale con doccia



Nell'Individuazione dell'**OGGETTO**

ULTERIORI OPZIONI_

di

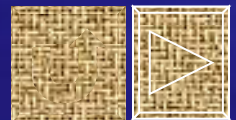
SISTEMAZIONI

COMFORT : + € 5,00 Charge

SUPERIOR : + € 10,00 Charge

SUITE : + € 15,00 Charge

DUS : Doppia ad Uso Singola

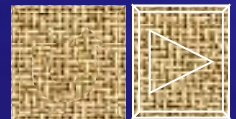


Individuazione dell'OGGETTO

Le SIGLE per Registri e Documenti

SISTEMAZIONI

- Js** : JUNIOR SUITE
- Dus** : Doppia uso singola
- D** : Doccia
- B** : Vasca da bagno
- V_P** : Vista panoramica
- V_N** : Vista Nord
- V_S** : Vista Sud
- V_E** : Vista Est
- V_O** : Vista Ovest
- V_i** : Vista Interna



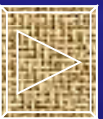
ARRANGIAMENTI

BO: Bed Only - **RO:** Rom Only
(solo pernottamento)

Il CLIENTE ha diritto di entrare in camera dalle ore X alle ore Y con tutti i servizi annessi. Tariffa relativa alla camera.

BB: Bed and Breakfast
(pernottamento e 1^a colazione)

*Il CLIENTE ha diritto a pernottamento e 1^a colazione
(English breakfast o Continental breakfast).*

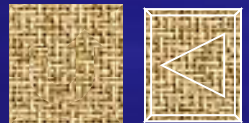


HB: *Half Board* (mezza pensione)

Il cliente ha diritto a **pernottamento**, **1^a colazione** e **uno dei due pasti principali**, generalmente a scelta del Cliente.

FB: *Full Board* (pensione completa)

Il cliente ha diritto a **pernottamento**, **1^a colazione** e ai **due pasti principali**.



TARIFFE

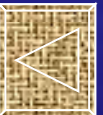
Si distinguono in due gruppi:

TARIFFE A PREZZO PIENO o **RACK RATES**

Sono i prezzi ufficiali proposti al pubblico.

TARIFFE SCONTATE o **DISCOUNT TARIFFS**

Sono i prezzi che presentano sconti rispetto alle tariffe ufficiali.



IL TARIFFARIO

Grand Hotel LUMIX



Rione Europa 3 – 38066 Riva del Garda (TN),

Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397

grandhotel.lumix@simulimpresa.com

P.I. 87654321003



TARIFFARIO 2008-2009

Grand Hotel Lumix



38060 Varone (TN) - Rione Europa 3

P.I. 87654321003

tel. 0464 552723 Fax 0464 563397

grandhotel.lumix@simulimpresa.com

PREZZI Prices Preise

HIGH SEASON

06.12.08 - 06.01.09

09.04.09 - 19.04.09

01.06.09 - 31.08.09

MIDDLE SEASON

07.01.09 - 08.04.09

20.04.09 - 31.05.09

LOW SEASON

01.11.08 - 05.12.08

01.09.09 - 30.09.09

Pensione Completa FullBoard

95,00

85,00

75,00

Mezza Pensione HalfBoard

85,00

75,00

65,00

Camera e 1ª colazione B & B

70,00

60,00

50,00

Pernottamento Only Bed

60,00

50,00

40,00

BREAKFAST

10,00

LUNCH o DINNER

20,00

I prezzi sono intesi: per persona al giorno, con sistemazione in camera doppia per un soggiorno minimo di 3 giorni, comprensivi di uso del campo da tennis, della palestra e della sauna, servizio e tasse.

RIDUZIONI per RAGAZZI

12 - 14 anni

20%

3 - 12 anni

50%

0 - 03 anni

100%

Garage custodito

6.00

SUPPLEMENTI

Camera Singola

10,00

Balcone - Terrace

5,00

Vista Lago

5,00

Confort

5,00

Superior

10,00

Suite

15,00

il CONTRATTO

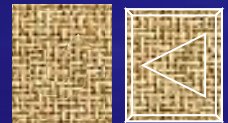
ELEMENTI ESSENZIALI DI UN CONTRATTO:

- **ACCORDO**: tra due o più parti (centro d'interesse);
manifestazione di volontà

in modo **espresso**

in modo **tacito**

- **CAUSA**: funzione economica sociale per cui si pone in essere un contratto.
- **OGGETTO**: beni e servizi per i quali si pone in essere un contratto.
- **FORMA**: obbligatoria solo se prevista dal diritto.



Il contratto d'albergo e di pensione

Il CONTRATTO d'albergo è il contratto in base al quale l'albergatore offre un alloggio, ne esprime e ne determina il costo ed il cliente decide liberamente di accettare;

il **CONTRATTO d'albergo** *ulteriormente* si perfeziona quando avviene l'invio di una caparra e l'albergatore ne accusa ricevuta.



Il **CONTRATTO** *di* **PENSIONE**

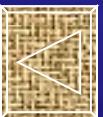
comprende sia

il servizio di **ALLOGGIO**

sia la fornitura di tutti gli altri servizi:

BREAKFAST, LUNCH & DINNER

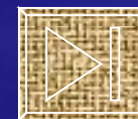
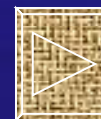
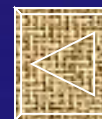
viene applicato sostanzialmente
negli alberghi stagionali.



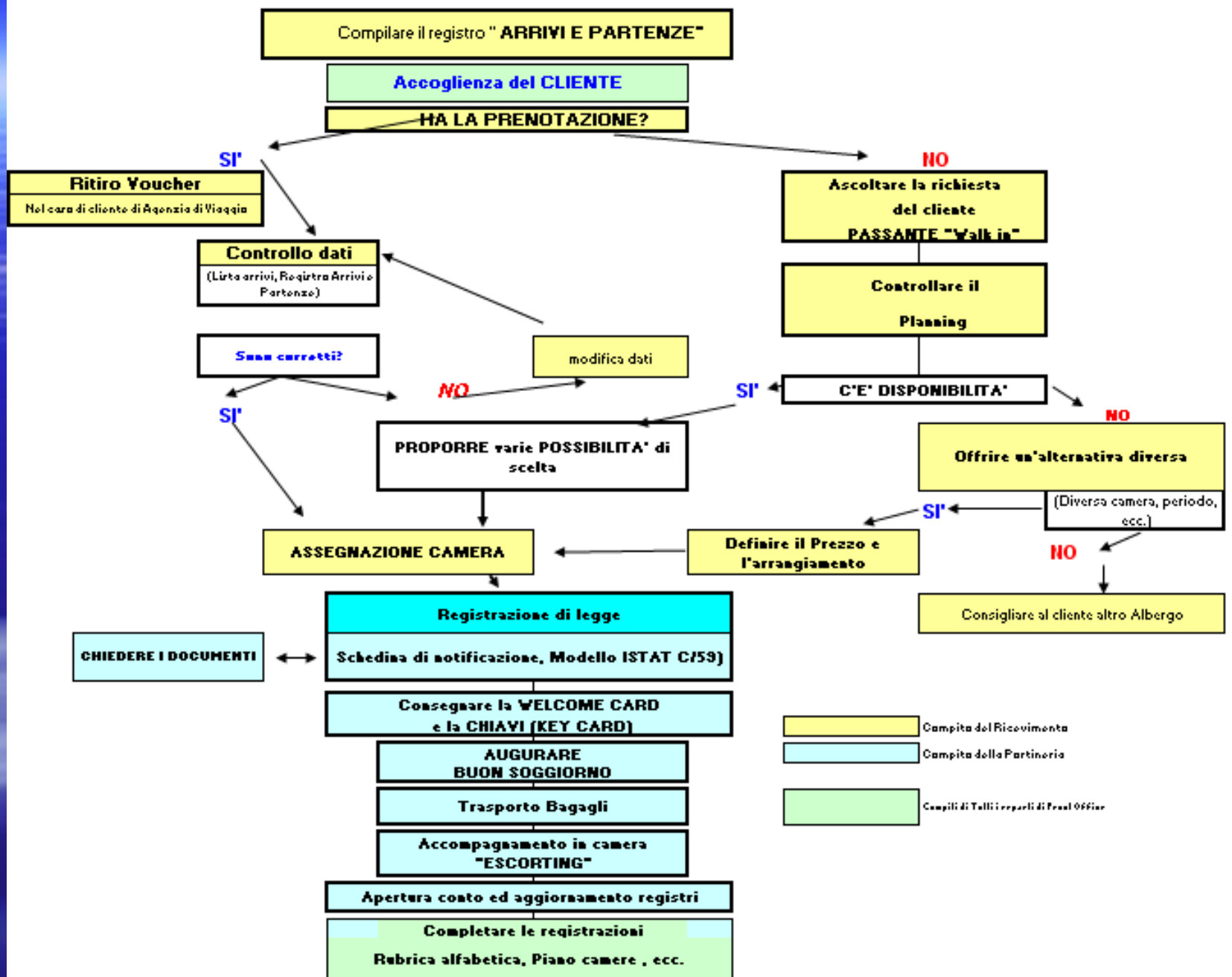


INDEX generale

IMPRESE TURISTICHE



il CHECK IN



INDICE **DEL** CHECK-IN

Il momento dell'accoglienza in hotel

La registrazione obbligatoria dei clienti

I sistemi per la gestione del check-in

La schedina di notificazione Schedina compilata

I day users

L'apertura del conto

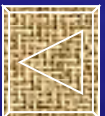


II momento dell'ACCOGLIENZA in hotel

Bisogna *sempre* rivolgersi al cliente

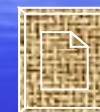
in modo -“EMPATICO” - garbato:

- avere un atteggiamento d'ascolto
- avere una postura corretta
- sorridere durante la conversazione
- guardare negli occhi il cliente
- non gesticolare
- avere cura della propria immagine



La registrazione obbligatoria dei clienti

- Chiedere il nominativo al cliente



- Chiedere se ha prenotato

SI

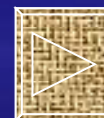
tramite agenzia

A.d.V., direttamente,
tramite ditta...

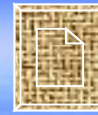
NO

passante *walk-in*:

- abituale
- non abituale

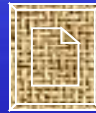


PRASSI

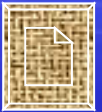


- *Far compilare* o solo firmare sia la *scheda di autonotifica* sia il modello di consenso relativamente alla *privacy*

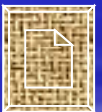
Modulo ita



Modulo ita-english



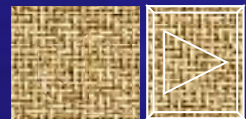
Informativa art. 10 legge 675/96



- *Chiedere il documento* di identità

Per i cittadini italiani e stranieri:

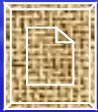
- *carta d'identità* (validità 5 anni)
- *passaporto* (validità 10 anni)



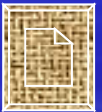
La registrazione obbligatoria dei GRUPPI

Attraverso:

- La ROOMING LIST da far compilare e firmare dalla



GUIDA o dal capogruppo



- ed il modello di consenso relativamente alla *privacy*

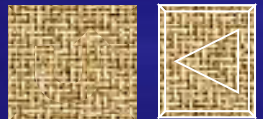
che deve riportare i dati ocerenti ad un documento d'identità

Per i cittadini italiani e stranieri:

- carta d'identità (validità 5 anni)
- passaporto (validità 10 anni)

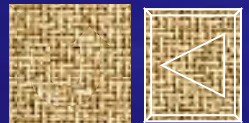


- *Fornire brevi informazioni* sui servizi offerti dalla struttura
- *Consegnare le chiavi* delle rispettive camere e welcome card
 *Carta di Benvenuto*
- *Chiamare* l'addetto per l'accompagnamento in camera e per la gestione dei bagagli
- *Augurare* un buon soggiorno
- *Contattare* il cliente dopo poco tempo per sapere se la “sistemazione” risulta essere di suo gradimento



I **SISTEMI** per la **GESTIONE** del check-in

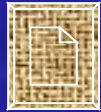
- Sistema **manuale** o **tradizionale**
- Sistema **computerizzato** (il più utilizzato)



I modelli **statistici**

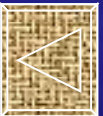
Modello predisposto dagli organi turistici che ha la finalità di monitorare il movimento turistico di una determinata area; la sua compilazione è obbligatoria e sostituisce il documento

ISTAT C/59



utilizzato a fini statistici.

Il modello deve essere **compilato 24 ore** dopo l'alloggio del cliente. Una copia viene data alla **Questura** oppure all'APT od al Comune.



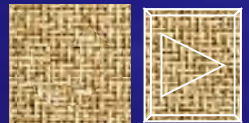
I **DAY USERS**

Sono così chiamati **gli ospiti** che rientrano in tre particolari categorie.

1. **CLIENTI** con la possibilità di trattenersi nelle camere fino al pomeriggio

Generalmente si addebita una maggiorazione del prezzo che varia dal 50% al 100% a seconda dell'orario in cui viene lasciata la stanza.

Le maggiorazioni saranno inserite nel giorno successivo.

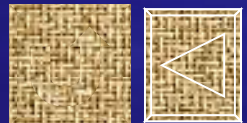


2. **CLIENTI** che arrivano durante la notte

La fase del check-in avviene come di consueto, invece nella fase del check-out in partenza si registra solo la presenza, ma l'importo sarà registrato il giorno successivo.

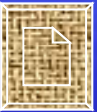
3. **CLIENTI** che alloggiano nella camera per poche ore e che comunque non pernottano

L'importo della camera verrà inserito nelle partenze del giorno successivo.



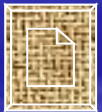
L'APERTURA “accensione” del CONTO

Alla fine del **check-in** l'addetto al ricevimento dovrà aprire il conto “**accensione del conto**” del cliente



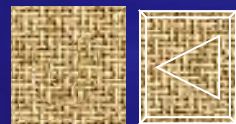
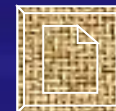
dove verranno **addebitati** sia l'importo dell'arrangiamento sia gli **extras** ovvero le altre consumazioni!

Inserimento del “**CONTO**” nella *Maincourante* che rappresenta Il GIORNALE d'ALBERGO



dove vengono tenuti ed “**aggiornati**” tutti i
Conti dei Clienti in Soggiorno

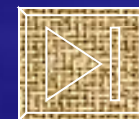
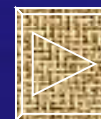
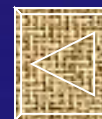
Esempio di **Maincourante** compilata



LIVE IN

INDEX generale

IMPRESE TURISTICHE



INDICE DEL LIVE IN

Attività affidate dalla direzione

Attività richieste dal cliente



Attività affidate dalla DIREZIONE

VIGILANZA SULLA STRUTTURA “ALBERGHIERA”

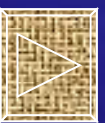
La **portineria** ha l'importante compito di **garantire** la **tranquillità** agli ospiti dell'hotel **24 ore su 24**.

CUSTODIA DELLE CHIAVI

Il **portiere** deve **consegnare la chiave** della camera solo al cliente che dispone della stanza.

Accade di frequente che i clienti dimentichino di consegnare le chiavi prima di uscire, per questo, oggi giorno quasi tutti gli hotel adottano un

sistema a chiavi magnetiche “KEY-CARD”.



GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA

La **posta** viene classificata in due tipologie:

POSTA in entrata

POSTA in uscita

Se la posta è per il CLIENTE bisogna:

- portarla in camera oppure
- metterla nella casella della camera del cliente



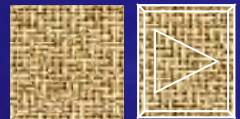
SERVIZIO ACCOGLIENZA ALL'ESTERNO DELL'HOTEL

Nelle aziende di elevato standard qualitativo c'è
anche il *vetturiere*.

Gli vengono affidate le seguenti mansioni:

- accogliere i clienti al momento dell'arrivo in albergo
- aprire la porta dell'auto e salutare l'ospite
- parcheggiare la macchina al cliente nel garage
- gestire il servizio bagagli “facchini”

verificando che si occupino di scaricare i bagagli e quant'altro!

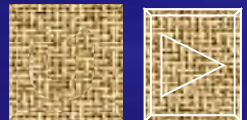


- guidare il cliente al banco di ricevimento

- controllare che l'automobile del cliente sia ben “accudita-parcheggiata”, custodirne le chiavi e riconsegnargliele al momento in cui lascia l'albergo

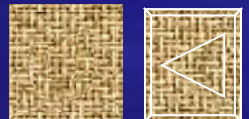
- verificare, nel caso di clienti in partenza, che il personale addetto abbia **caricato** sull'auto tutte le **valige** e **gli effetti personali** del cliente in “**CHECK OUT**”

- essere a disposizione del ricevimento, qualora l'albergo organizzi un **servizio transfer**



SERVIZIO DI ASCENSORI

Il controllo relativo al funzionamento degli ascensori è di competenza della portineria, in collaborazione con il reparto di manutenzione dell'albergo.



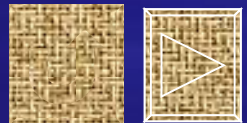
Attività **richieste dal cliente**

ESBORSI

Il cliente ha la possibilità di **chiedere alla portineria** la fornitura di servizi **extralberghieri**.

L'operazione va registrata sul **modello esborsi del portiere** per: *biglietteria, giornali, fiori, tabaccheria, profumeria, beauty, farmacia, ecc.* sul quale sono indicati:

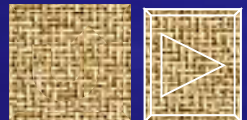
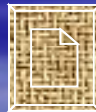
- **numero** della camera occupata dal cliente
 - **natura dell'operazione**
 - **data**
 - **importo da pagare**
 - **firma dell'addetto**



SERVIZIO MESSAGGI

La portineria si occupa anche di prendere nota di **messaggi telefonici** o **verbal** **indirizzati a un cliente** momentaneamente assente.

La comunicazione viene trascritta su un apposito modello predisposto - prestampato, sul quale compaiono gli elementi principali della comunicazione.



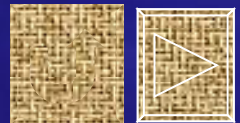
CONTRATTO DI DEPOSITO

(art. 1783 c.c. e ss.)

L'**albergatore** è **responsabile** degli oggetti portati in albergo dal cliente (*responsabilità limitata*).

In caso di perdita del bene il cliente può chiedere fino a 100 volte il prezzo di locazione dell'alloggio per giornata.

Non può chiedere il valore del bene.



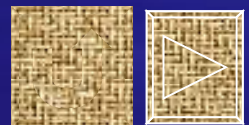
Se i beni gli vengono dati in custodia la *responsabilità* dell'albergatore è *illimitata*, quindi diviene il responsabile del *deterioramento*, *distruzione* o *sottrazione* del bene.

L'albergatore può rifiutarsi di custodire un bene se:

- è **pericoloso**
- è **ingombrante**
- ha **valore eccessivo** rispetto alla categoria dell'albergo

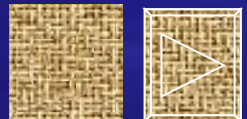
N.B.:

Veicoli e autoveicoli sono esclusi dal contratto di deposito, compreso tutto ciò che contengono.



L' albergatore non è responsabile
quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione
sono dovuti:

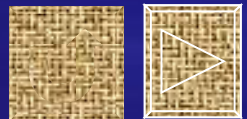
- *al cliente o a chi lo accompagna*
- *a forza maggiore*
- *alla natura del bene*



Sono nulli i patti o le dichiarazioni tendenti a escludere o a limitare preventivamente la responsabilità dell'albergatore.

Deve essere sempre compilata una ricevuta per la custodia dei valori, con i seguenti elementi:

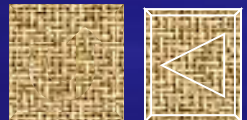
- data
- ordine progressivo
- descrizione
- *importo in cifre e in lettere*
- doppia firma (cliente e albergatore)



IL SERVIZIO SVEGLIA

È possibile che i clienti chiedano di essere svegliati dal **PORTIERE** e/o dal **Front Office**.

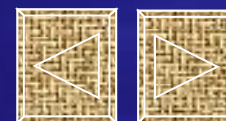
L'addetto compila in questo caso il registro delle sveglie, sul quale annota la **data** e, nella casella corrispondente all'orario, il numero della camera dell'ospite interessato.



IL CHECK - OUT

INDEX generale

IMPRESE TURISTICHE



INDICE DEL

CHECK-OUT

Gli addebiti per le consumazioni

La maincourante o giornale d'albergo

Il check-out

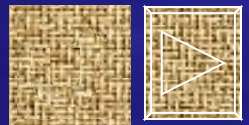
I registri



Gli ADDEBITI per le consumazioni

Il back office si occupa di:

- contabilizzare le consumazioni del cliente
 - inviare il conto alla cassa
- aggiornare le statistiche relative al movimento delle vendite dell'albergo
- controllare e dichiarare i prezzi della struttura alle autorità competenti



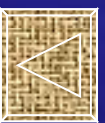
Tutte le **spese** sono registrate su appositi

Buoni di Scarico

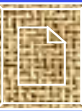
(in duplice copia) emessi dai reparti interessati e inviati al Back Office.

Abbiamo **due** fasi:

- la fase di **addebito**, vale a dire la registrazione delle consumazioni
- la fase di **incasso**, vale a dire il pagamento del conto



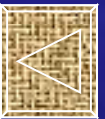
La MAINCOURANTE o Giornale d'Albergo



È un documento contabile che indica i ricavi di ogni reparto e gli importi relativi alle spese effettuate dall'ospite.

Può essere gestita con tre sistemi:

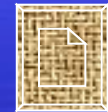
- sistema manuale
- sistema meccanico
- sistema computerizzato



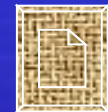
II CHECK OUT

È l'insieme delle operazioni che avvengono al momento della partenza del cliente dall'albergo al termine del soggiorno; può essere ripartito nelle seguenti fasi:

- elaborazione del conto settimanale



- elaborazione del conto finale



- presentazione al cliente

- emissione del documento fiscale

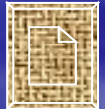
- incasso

Ricevuta e/o Fattura fiscale

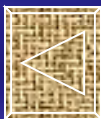


- sospesi

Es.di Fattura per Agenzia d. V.



- informazione agli altri reparti della struttura dell'avvenuta partenza del cliente

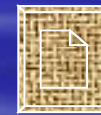


Emissione del documento fiscale

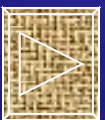
Le **strutture alberghiere** sono obbligate a emettere la documentazione fiscale per la prestazione dei servizi offerti dal cliente.

A seconda della richiesta dell'ospite si possono produrre ed emettere:

- la **ricevuta fiscale**
- la **fattura**



I modelli emessi non devono presentare correzioni o cancellature. **L'albergatore** è obbligato alla **conservazione dei documenti fiscali per almeno 10 anni** dall'emissione.



LA FATTURA

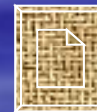
Nella FATTURA, oltre

ai dati del Venditore dei Prodotti/Servizi

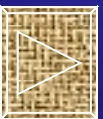
“ALBERGATORE” come nella

ricevuta fiscale ci sono anche i dati del
(COMPRATORE CONSUMATORE) “CLIENTE”,

con ben espressa



anche l'IVA. Totale

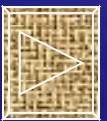


I.V.A. (Imposta sul Valore Aggiunto)

È un'imposta indiretta sui consumi, che **grava** sulla differenza tra il costo di un bene e il suo prezzo di vendita.

Dal febbraio 1995 sono state **unificate** tutte le prestazioni:

- ALBERGHI da 1 a 5 stelle: aliquota 10%
- SERVIZI CONGRESSUALI e di INTERMEDIAZIONE con Agenzie di Viaggio (AdV): aliquota 20%



Non si applica l'IVA nei seguenti casi:

- ❑ sconto concesso agli ospiti
- ❑ somme pagate a titolo di risarcimento danni,
come nel caso di no-show
- ❑ importi relativi a rimborsi per spese sostenute
dall'albergo per conto del cliente e registrate sul
modello *esborsi* del portiere
- ❑ interessi di mora per un pagamento effettuato
dopo la scadenza dei termini
- ❑ permanenze di Ambasciatori, Funzionari dello
Stato e Consoli in possesso di regolare
certificazione



LO SCORPORO DELL'IVA

È un'operazione che permette di determinare la *base imponibile* e l'*importo dell'IVA* su un conto già comprensivo d'imposta.

Per determinare la base imponibile la formula è:

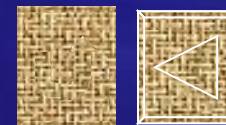
$$- \frac{\text{CORRISPETTIVO} - \text{Prezzo comprensivo di Iva}}{110} \times 100$$

110 (120 se l'aliquota IVA fosse al 20%)

Per ottenere lo scorporo invece la formula è:

$$- \frac{\text{CORRISPETTIVO} - \text{Prezzo complessivo}}{100} \times 9,10 \text{ (\% di scorporo)} *$$

* 9,10 ad Aliquota Iva del 10% e 16,65 se al 20%



L'INCASSO

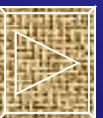
Il CLIENTE ha a disposizione differenti modi per il saldo del proprio conto.

PER CONTANTI (CASH)

IN VALUTA (divisa) ESTERA

o **NAZIONALE ovvero in € “EURO”**

È la forma di pagamento preferita da TUTTI, in quanto permette di incassare subito l'importo.



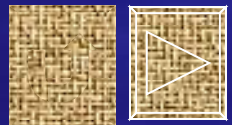
VAGLIA POSTALE

È un modello **emesso dall'ufficio postale** dietro versamento effettuato dalla persona che richiede tale operazione;
serve quindi per trasferire una somma di denaro da una città "**PIAZZA**" all'altra.

BONIFICO BANCARIO

È l'operazione con cui un soggetto ordina alla propria banca di **trasferire una somma di denaro dal proprio conto corrente** a quello di un altro soggetto, anche presso un'altra banca;

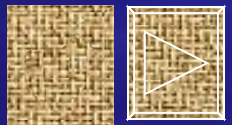
è un sistema pagamento molto sicuro.



ASSEGNO BANCARIO

È un *titolo di credito* con cui un soggetto, intestatario di un **conto corrente bancario**, ordina alla propria banca di pagare una certa somma a favore proprio o di un'altra persona indicata sul titolo.

AB = ha corso fiduciario; non è mai certo fino a 5 gg. lavorativi più 2.

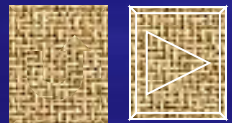


ASSEGNO CIRCOLARE

È un **titolo di credito** con cui una banca promette di pagare a vista una somma di denaro all'ordine della persona indicata sul titolo.

AC = ha corso forzoso e viene definito assegno a copertura (*) preconstituita e garantita.

(*) coperto = si dice di un assegno che garantisce il pagamento.



TRAVELLER'S CHEQUES

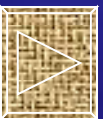
Si tratta di assegni turistici emessi dalle banche nelle principali monete del mondo; sono espressi in “tagli” fissi e non sono trasferibili.

CARTA di CREDITO

È uno degli strumenti più utilizzati per il pagamento dei conti d'albergo, soprattutto da ospiti che frequentano alberghi di grandi città.

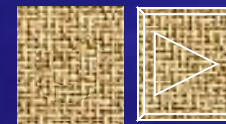
Ne esistono due tipi differenti:

- la Carta Bancaria
- la Carta Travel & Entertainment

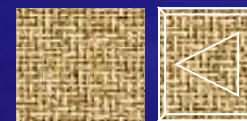


L' **ADDETTO** deve seguire una procedura precisa:

- controllare che la carta plastificata non presenti abrasioni o alterazioni e riporti il nome del titolare, il numero e il periodo di validità
- verificare che la carta non risulti nella stop list
- controllare che sul retro della carta sia presente la firma del titolare e che questa “dovrà” corrispondere al nominativo riportato sulla parte anteriore



- far firmare il memorandum di spesa e verificare che la firma sia identica a quella presente sulla carta
- accertare, nel caso di persone sospette, l'identità del titolare
- per *importi elevati*, contattare la banca e/o la compagnia emittente della carta, per ottenere l'autorizzazione all'accettazione!



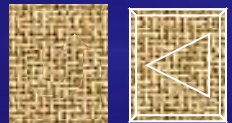
STOP LIST (Black list)

È un elenco predisposto dalle compagnie emittenti*

(Visa, American Express, Diners, ecc.)

e inviato al punto di vendita; raccoglie i numeri delle carte smarrite, rubate, o che comunque non possono essere accettate per il pagamento, pena il mancato rimborso dell'azienda "emittente".

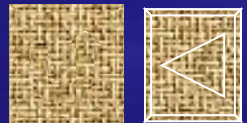
La sua funzione è quella di aiutare il personale nell'accettazione delle carte di credito.



MEMORANDUM DI SPESA O ORDINE DI PAGAMENTO

È un modulo di carta fornito gratuitamente dall'emittente e **suddiviso in 3 copie autoricalcanti**, di cui una è data al cliente insieme al conto pagato, una è tenuta dall'albergo per la **registrazione dell'importo nei sospesi** e una viene inviata all'ente emittente della carta insieme al **charge summary** (modulo che riassume tutti i memorandum di spesa incassati).

Il memorandum raccoglie le informazioni della carta di credito quando si usa il sistema manuale.

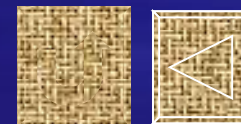
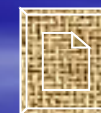


II RECUPERO dei SOSPESI

Nella fase del **check-out** si definiscono i *sospesi*, cioè i conti che non vengono saldati direttamente dal cliente alla cassa, ma che vanno inviati ad **aziende o agenzie di viaggio** per essere saldati secondo le

**MODALITA' CONTRATTUALMENTE
PRECEDENTEMENTE** stabilite.

Vengono registrati sul *libro dei sospesi*.



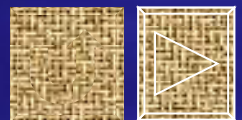
I registri

LIBRO CASSA

Sul **LIBRO CASSA** sono registrati gli **incassi** della **giornata** comprensivi delle **caparre**, i **pagamenti** e il **fondo cassa**, cioè l'importo consegnato dalla direzione al reparto per gestire le operazioni.

REGISTRO DEI CORRISPETTIVI

È un **registro annuale**, timbrato che contiene tutto ciò che l'albergo vende.

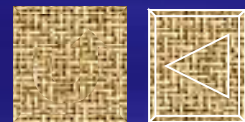


REGISTRO DELLA PRIMA NOTA

È un **registro fiscale** sul quale sono registrate le **operazioni** relative alle **ENTRATE** e alle **USCITE** di cassa; può anche sostituire quello dei corrispettivi.

REGISTRO DELLE CAPARRE

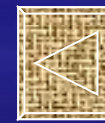
Su questo **registro** sono scritte tutte le **caparre inviate dai clienti**.



Esempio di

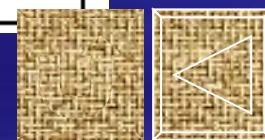
Modello per le Prenotazioni

Grand Hotel Lumix 38060 Varone (TN), Rione Europa 3 P.I. 8764321003 tel. 0464 552723 Fax 0464 563397 grandhotel.lumix@smulimpresa.it		Prenotazione N° 8	
Prenotante		Data di arrivo 06-apr-05	
Ditta/Agenzia _____		Numero notti	
Indirizzo _____		8	
Rif/tel: _____			
Fax _____			
Nome del Cliente _____ BERNINI LIVIO Tel. 0532/747933 Fax 0532/747939			
Quantità/tipo di camera		Prezzo concordato	Arrangiamento
1XT + 1XXT			3 HB
<input type="checkbox"/> Garage Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Time limit _____ <input type="checkbox"/> Pagamento diretto <input type="checkbox"/> A/C Ditta BB <input type="checkbox"/> A/C Ditta FC <input type="checkbox"/> Segue fax <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Waiting list			
Garantita Si <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Carta di Credito : Si AX Visa Diners	
C/C n: _____		N° carta di Credito _____	
Annotazioni _____ _____ _____			
Data prenotazione 04-apr-05		Firma dell'accettante Andrea CIMAROLLI	



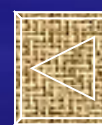
Registro CONFERME

DATA																			
ARRIVI								PARTENZE											
N. prog.	N° camera Previsto	Cognome e nome	Prenota nte	N. persone			Sistemazione	Arrangiamento	note	N. prog.	N° camera Previsto	Cognome e nome	Prenota nte	N. persone			Sistemazione	Arrangiamento	note
				A	B	T								A	B	T			
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
Totale									Totale										



Effetto della TRASCRIZIONE della Prenotazione nel PLANNING

PLANNING 2004 - 05			1/4	3/4	4/4	5/4	6/4	7/4	8/4	9/4	10/4	11/4	12/4	13/4	14/4	15/4	16/4	17/4	18/4	19/4	20/4	21/4	22/4	23/4
			Venerdì	Domenica	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
100	MATR	MB T																						
101	MATR	MB T																						
102	MATR	MB T																						
103	DOP.+1	XX.XS T																						
104	SING.	XS T																						
105	SING.	XS T																						
106	SING.	XS T																						
107	DOP	XX B																						
108	DOP	XX B																						
109	DOP	XX B																						
110	CONFORT	XXS T																						
200	MATR	MB T																						
201	MATR	MB T																						
202	MATR	MB T																						
203	DOP.+1	XX.XS T																						
204	SING.	XS T																						
205	SING.	XS T																						
206	SING.	XS T																						
207	DOP	XX B																						
208	DOP	XX B																						
209	DOP	XX B																						
210	CONFORT	XXS T																						
301	SUPER	M.XXBT																						
302	SUPER	M.XXBT																						
303	SUPER	M.XXBT																						
304	SUPER	M.XXBT																						
305	SUITE	M.XXBT																						
306	SUITE	M.XXBT																						
307	SUITE	M.XXBT																						
308	SUITE	M.XXBT																						



IMPRESE DI VIAGGIO E TURISMO

IMPRESE DI VIAGGIO E TURISMO

Legge Quadro 217/83 - art. 9

TOUR OPERATOR

- esercitano attività di produzione ed organizzazione di viaggi e soggiorni.

AGENZIE DI VIAGGIO

- attività di intermediazione dei prodotti servizi.

TOUR ORGANIZER

- entrambe le attività, comprese l'assistenza e l'accoglienza dei turisti.

Possono essere specializzate

INCOMING

Organizzano i servizi ricettivi, i trasporti, ecc., che vengono forniti ai turisti in arrivo, nella località dove operano

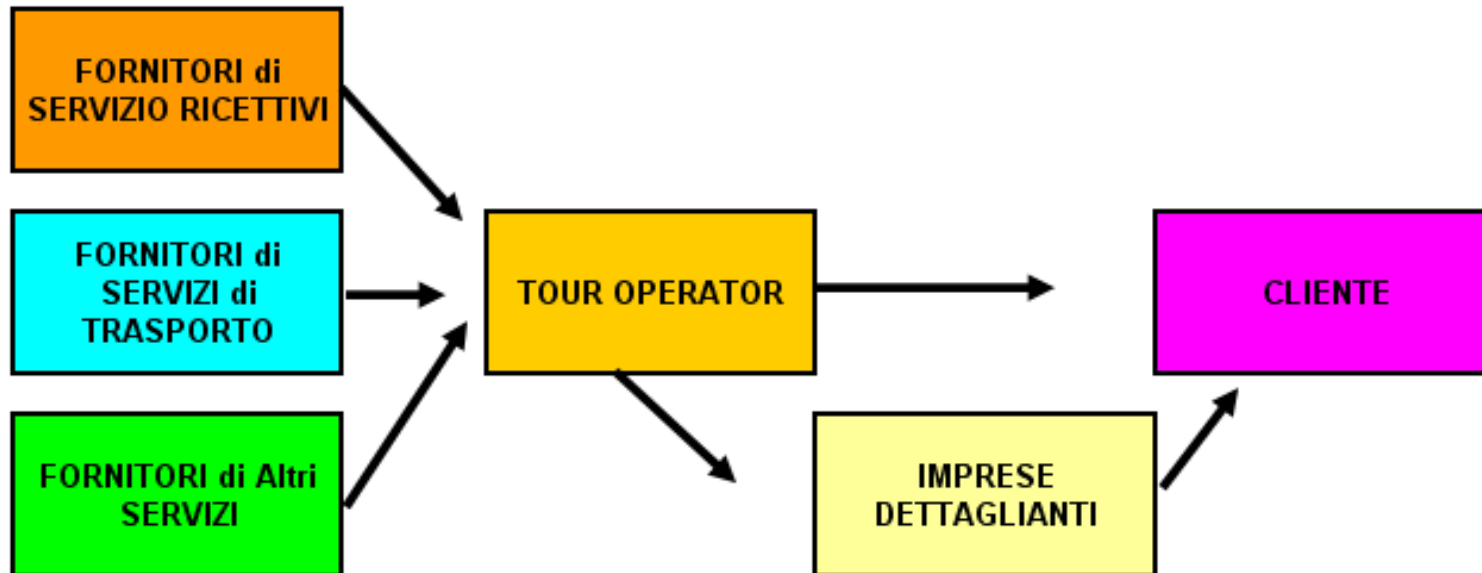
OUTGOING

Si occupano di reperire turisti da dirigere nelle località di interesse turistico dove sono stati organizzati servizi di trasporto, ricettivi ecc.

- C.C.V.: Convenzione internazionale relativa al Contratto di viaggio
- Legge 1084/1977: attività della normativa C.V.V.
- Direttiva n. 90/314/CEE: concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso"
- Decreto legislativo n. 111/1 in applicazione della direttiva CEE.

Mercato TURISTICO ITALIANO

NEL MERCATO ITALIANO il CANALE di DISTRIBUZIONE più COMUNE ed USATO E':



Le imprese di viaggio possono essere specializzate, inoltre, in:

a) **Attività di INCOMING**

che svolgono le loro attività vicine al bacino d'OFFERTA

Agenzie di viaggio localizzate in luoghi d'interesse turistico per>:

bellezze naturali, beni culturali, artistici e religiosi, alberghi, strutture
extgralberghiere, sports, ecc.

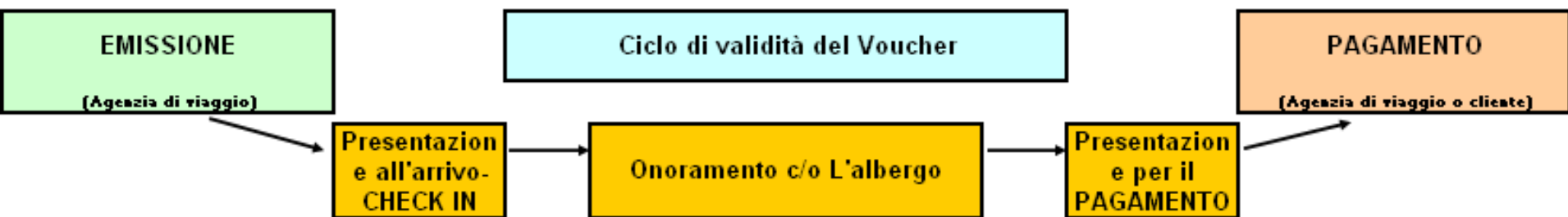
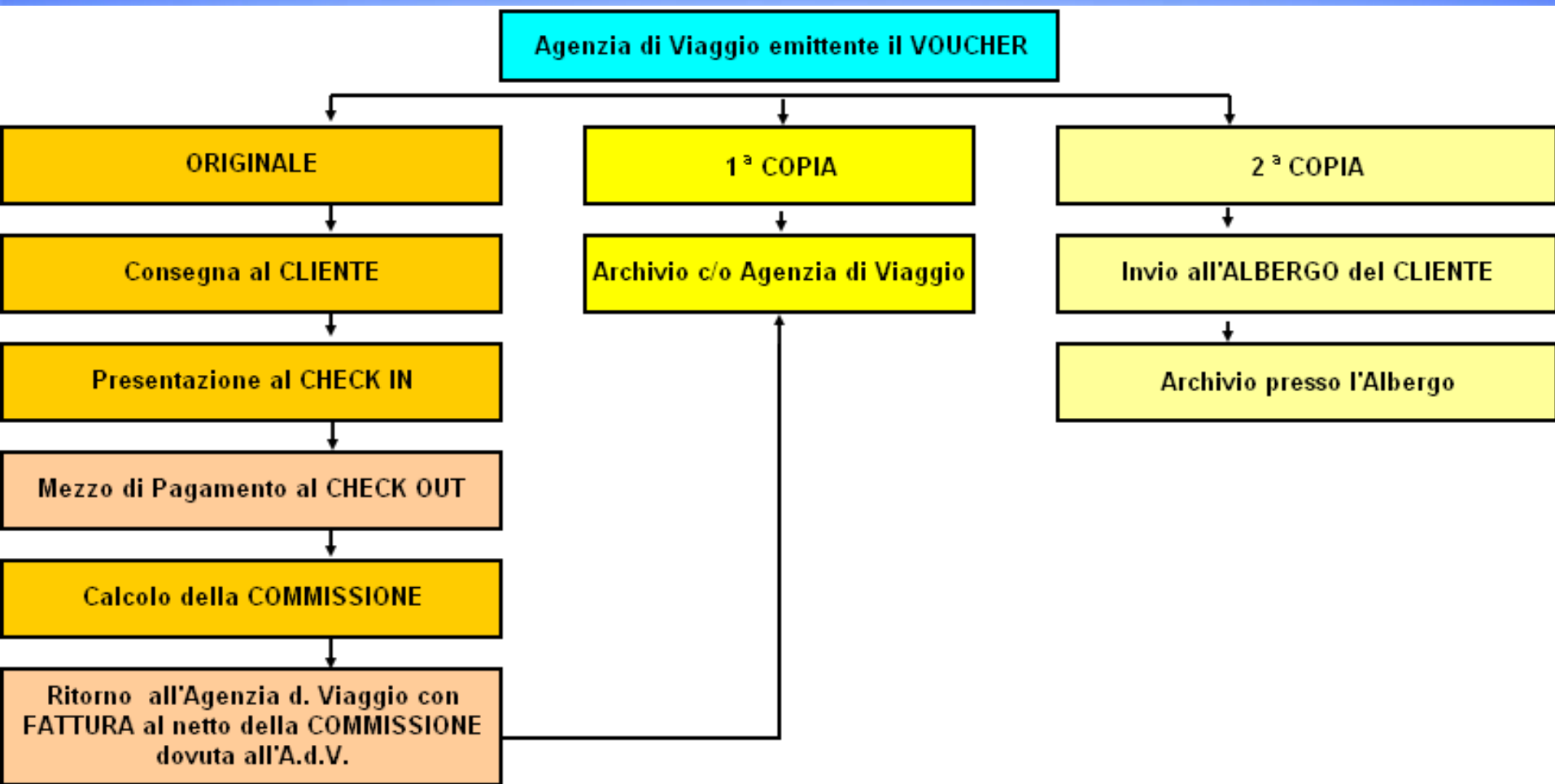
con lo scopo di aumentare i flussi turistici per approvvigionamenti di:

alloggio, vitto, escursioni, visite, manifestazioni, shopping, sports, wellness, fitness, ecc.

b) **Attività OUTGOING**

che svolgono le loro attività vicine al bacino della DOMANDA quindi, verso l'esterno!

CICLO del VOUCHER



forfait

GLOBETROTTER'S CLUB s.r.l.

Via Praga, 12 47900 RIMINI

Tel. 0541659793 r.a. Fax 04516549787

P.IVA C.F. 00583813097

Date domenica 10 dicembre 2006 **VOUCHER N.** 134514

forfait

Spett. **GRAND HOTEL LUMIX**

Vial Europa, 3 38066 RIVA del GARDA

P.I. 87654321003 - Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397

grandhotel.lumix@simulimpresa.com

In cambio del seguente buono vogliate fornire a:
Please provide in exchange of this voucher to
I seguenti servizi / the following services:
Sistemazione in camera matrimoniale ed 01 camera singola - Mezza Pensione

Firma / Signature
Pagamento diretto a carico dell'agenzia GLOBETROTTER'S CLUB s.r.l.

Gli extras sono a carico del cliente
Arrivo/Arrival: 22/12/06 **Partenza/Departure:** 31/12/06

per/ for 9 Notti / nights

ALWAYS SUNSHINE

S.R.L.

Via Mazzini, 33

20148 MILANO

Tel. 02.45788836

Fax 02.45788837

VOUCHER N. 63458

DATE 18/11/2005

To: HOTEL BRAMANTE

Via del Corso, 33

00134 R O M A

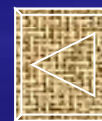
PASSENGER NAME:
MICHELE ARISOTO
Pax 2

Please provide in exchange of this voucher for the following services:

1 xxb

con trattamento FB

IN 23/11/2005

OUT 26/11/2005


V O U C H E R

a deposito

GLOBETROTTER'S CLUB s.r.l.

Via Praga, 12 47900 RIMINI

Tel. 0541659793 r.a. Fax 04516549787

P.IVA C.F. 00583813097

Date domenica 10 dicembre 2006 **VOUCHER N.** 134545

a deposito

Spett. GRAND HOTEL LUMIX

Vial Europa, 3 38066 RIVA del GARDA

P.I. 87654321003 - Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397

grandhotel.lumix@simulimpresa.com

In cambio del seguente buono vogliate fornire a:

Sigg. CARRIBBAS

PAX

4 four

Please provide in exchange of this voucher to

I seguenti servizi / the following services:

Sistemazione 01 camera matrimoniale e 01 doppia - Pensione Completa

Deposito € 800,00

Firma / Signature

Pagamento diretto a saldo c/o GLOBETROTTER'S CLUB s.r.l.

Gli extras sono a carico del cliente

Arrivo/Arrival: 01/01/07 **Partenza/Departure:** 08/01/07

per/ for 7 Notti / nights

VIAGGIANDO 2100 s.r.l.

Agenzia Viaggio e Turismo

Tel. 055966567 Fax. 055865425 P.I. 09785400968

Viale Lungarno, 19

CAP 50126 FIRENZE

GRAND HOTEL LUMIX

Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397

P.I. 87654321003

grandhotel.lumix@simulimpresa.com

Please provide in exchange of this voucher : **IXXBT**

FROM

26/11/2005

TO

28/11/2005

a/to/Mr.

HARTINGTOM

Person(s)

TWO

2

Services:

2HB

servizi interamente pagati

deposito..... ☒

pagamento cash ☐

Firenze.

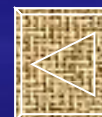
11/11/2005

COMM. 10,5% net

VOUCHER AS76545/05

VIAGGIANDO 2100 s.r.l.

Miranda Elio



DEPOSITO

a riserva

GLOBETROTTER'S CLUB s.r.l.

Via Praga, 12 47900 RIMINI

Tel. 0541659793 r.a. Fax 04516549787

P.IVA C.F. 00583813097

Date domenica 10 dicembre 2006

VOUCHER N. 134503

a riserva

Spett. GRAND HOTEL LUMIX

Vial Europa, 3 38066 RIVA del GARDA

P.I. 87654321003 - Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397

grandhotel.lumix@simulimpresa.com

In cambio del seguente buono vogliate fornire a:

Sigg. VENDOLA

PAX

2 TWO

Please provide in exchange of this voucher to

I seguenti servizi / the following services:

Sistemazione in camera matrimoniale con doccia - Pensione Completa

Firma / Signature

Pagamento diretto a carico del cliente

Arrivo/Arrival: 20/12/2006 Partenza/Departure: 26/12/2006

per/ for 6 Notti / nights

CLUB DEL VIAGGIATORE s.r.l.

20139 MILANO Viale VISCONTI 5

Tel. 02659793 r.a. Fax 026549787

P.IVA C.F. 00583813098

VOUCHER

N. 1358701

Date. 18/11/05

**Buono da presentare a :
Voucher to be presented to:**

GRAND HOTEL LUMIX

P.I. 87654321003 - Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397

grandhotel.lumix@simulimpresa.com

**Servizi da fornire:
Services to be provided:**

2BB

24/11/05

2 Notti nights

**accomodation in
al to**

I XXDT

26/11/05

Prezzo giornaliero daily price:

€ 60,00

Emesso in favore di - issued favor of:

Person(s)

TWO

2

Sigg. - M. K. CROLLORMAX and L. MICHUM

Forma di pagamento servizio interamente pagati Services entirely payed

☐

Form of payment deposito deposit:.....

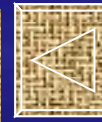
☐

pagamento - cash payment

☒

Commission 8,5% net

**Club del Viaggiatore
S. Avvento**



di **RISERVA**

GLOBETROTTER'S CLUB s.r.l. Via Praga, 12 47900 R I M I N I tel. 0541659793 r.a. Fax 04516549787 P.IVA C.F. 00583813098		VOUCHER N. 134501 Date domenica 10 dicembre 2006 <i>Full Credit</i>	
Buono da presentare a : Voucher to be presented to: GRAND HOTEL LUMIX P.I. 87654321003 - Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397 grandhotel.lumix@simulimpresa.com		Servizi da fornire: Services to be provided: 2BB accomodation in 1 XXDT 20/12/2006 al/to 26/12/2006 6 Notti / nights	
In cambio del seguente buono vogliate fornire a: Please provide in exchange of this voucher to I seguenti servizi / the following services: Sistemazione 01 camera singola , con vista mare - Pensione Completa		Sig. De LOMBARDI PAX 1 one Firama / Signature	
Pagamento full credit - a carico dell 'Agenzia GLOBETROTTER'S CLUB s.r.l			

E' un tipo di voucher poco utilizzato, poiché
viene emesso sola
a favore di persone di fiducia o conosciute

(V.I.P.),

in quanto esso copre tutti servizi di cui il
cliente usufruirà in albergo e questi al
momento della partenza non pagherà nulla.

**Rione Europa 3 – 38066 Riva del Garda (TN),
Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397
grandhotel.lumix@simulimpresa.com
P.I. 87654321003**

[illegible]

Grand Hotel LUMIX



Rione Europa 3 – 38066 Riva del Garda (TN),

Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397

grandhotel.lumix@simulimpresa.com

P.I. 87654321003

TIMBRO DELLA STRUTTURA RICETTIVA

DATA DI ARRIVO

DA COMPILARE DA PARTE DELLA PERSONA OSPITATA (1)

To be completed by the guest (1) / La section ci-dessous doit être remplie par l'hôte(1)
Parte que tiene ser rellena por los huéspedes (1) / Vom Gast auszufüllen(1)

COGNOME E NOME / Surname and name / Nom et prénom / Apellidos y nombre / Nachname und Vorname

NATO A (città, provincia o Stato) / Place of birth (city, town, State)

Lieu de naissance (ville, Etat) / Lugar de nacimiento (ciudad, Estado) / Geburtsort (Stadt, Staat)

IL / Date / Date / Fecha / Datum

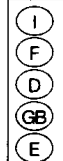
CITTADINANZA / Nationality / Nationalité / Nacionalidad / Staatsangehörigkeit

RESIDENTE IN (via, città, provincia o Stato) / Address (street, city, State)

Lieu de residence (adresse, ville, Etat) / Lugar de residencia (calle, ciudad, Estado) / Wohnsitz (Strasse, Stadt, Staat)

FIRMA DEL DICHIARANTE

Signature of person making declaration
Signature de l'intéressé / Firma del declarante
Unterschrift des Erklärenden



Ai sensi della Legge 675/96 sulla tutela della privacy, autorizzo la direzione dell'albergo ad inviarmi offerte e materiale pubblicitario, nonché a fornire informazioni sul mio soggiorno per consentirmi di ricevere oggetti, messaggi e telefonate.

Aux terms de la loi 675/96 sur la sauvegarde de la vie privée, j'autorise la direction de l'hôtel à m'envoyer des offres et du matériel publicitaire ainsi qu'à fournir des renseignements sur mon séjour pour me permettre de recevoir des objets, des messages et des coups de téléphone.

Laut Gesetz 675/96 über den Datenschutz ermächtige ich die Hoteldirektion mir Angebote und Werbematerial zuzusenden und darüber hinaus Auskünfte über meinen Aufenthalt zu erteilen, damit ich Gegenstände, Nachrichten und Telefonanrufe erhalten kann.

According to the law n. 675/96 on the protection of privacy I herewith authorise the Hotel Management to send me offers and advertising material, as well as providing information on my stay to enable me to retrieve objects, messages and phone calls.

Según lo contemplado por la ley 675/96 sobre la tutela de la privacy, autorizo a la dirección del hotel a enviarme ofertas y material publicitario, así como a dar informaciones de mi alojamiento para consentir que retire objetos, mensajes y llamadas telefónicas.

Redelli 1840 1CP

SCHEDA NOTIFICAZIONE n. progr. _____ / _____

Documento tipo _____ n. _____

Rilasciato il _____ da _____

ALTRI COMPONENTI DEL NUCLEO FAMILIARE (cognome, nome, luogo e data di nascita)

Other family members (family name, first name, place and date of birth)

Autres membres de la famille (nom, prénom, lieu et date de naissance)

Otros componentes de la familia (apellidos, nombre, lugar y fecha de nacimiento)

Andere Familienmitglieder (Nachname, Vorname, Geburtsort und-datum)

Giorno della consegna all'ufficio di P.S. _____

Bollo Ufficio P.S.

FIRMA DEL FUNZIONARIO

Firma-Signature-Unterschrift-Signature-Firma

Grand Hotel LUMIX



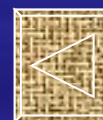
Rione Europa 3 –
38066 Riva del Garda (TN),
Tel. 0464 552723
Fax 0464 563397

grandhotel.lumix@simulimpresa.com
P.I. 87654321003

Esempio di
Autocertificazione del:

Sig. Livio BERNINI
6 aprile 2005

CAMERA N°		203 -206	SCHEDA di NOTIFICAZIONE	
N° Progressivo Scheda		18 - 20		
N° Persone complessive		3		
Data di arrivo		06/04/2005	Data di partenza	
GRAND Hotel LUMIX				
		Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397		
P. IVA CCIAA		P.I. 87654321003		
Iscr. Trib. Rovereto n. 1861 Reg. Soc				
(1) DA COMPILARE DA PARTE DELLA PERSONA OSPITATA				
Cognome	Bernini			
Nome	Livio			
Nato a (città, provincia o Stato)				
il	10/0470			
Cittadinanza				
Provincia	ROMA			
Residenza in (via, città, provincia, Stato)	Via Parioli, 10			
Firma del Dichiarante				
Documento tipo				CID
N°				Roma 754390
Rilasciato il				15/05/2002
da	Comune di Roma			
Altri componenti del nucleo familiare (Cognome, nome, luogo e data di nascita)				
N°	Cognome	Nome	Luogo	data
19	Bernini	Claudia	Roma	25/06/1972
20	Bernini	Gabriele	Roma	04/08/1989



Informativa art. 10 legge 675/96

Gentile Signore/a,

desideriamo informarLa che la legge n. 675/96 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la legge indicata, il trattamento dei Suoi dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutelando la Sua riservatezza e i Suoi diritti.

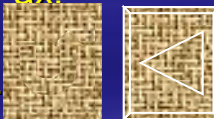
Ai sensi dell'articolo 10 della legge predetta, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- il trattamento effettuato ha la finalità di adempiere agli obblighi di legge e contrattuali connessi alla prestazione di servizi alberghieri a suo favore nonché la gestione del rapporto commerciale instaurato, con riferimento alle possibilità di inviarle in futuro informazioni relative all'aggiornamento delle nostre tariffe e/o a nuove proposte/offerte/promozioni di vacanza e soggiorno.
- I dati verranno trattati in forma scritta e/o su supporto magnetico/elettronico e con l'osservanza di ogni misura cautelativa della sicurezza e riservatezza.
- I dati devono essere comunicati all'autorità locale di pubblica sicurezza relativamente all'obbligo di comunicazioni degli alloggiati previsto dalla Legge e potranno essere comunicati ad altri organi della pubblica autorità sempre in ottemperanza di obblighi di legge.
- I dati potrebbero essere comunicati ad altri soggetti operanti nel settore turistico/alberghiero al solo scopo di consentire al medesimo l'invio al suo indirizzo di materiale informativo promozionale.
- La sua presenza nel nostro albergo potrà essere comunicata a terzi all'atto della prestazione del servizio di passaggio di telefonate in camera, ricezione di messaggi a lei indirizzati, prenotazione di servizi esterni, consegna di posta e pacchi.
- I dati potranno essere comunicati a banche, società di emissione di carte di credito ed altri organismi anche esteri per le attività connesse alla esecuzione del contratto ed alla riscossione del credito.
- Il conferimento dei dati è obbligatorio in quanto connesso all'adempimento di specifici obblighi di legge ed il suo eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ospitarle nel nostro albergo.
- Per il trattamento e la comunicazione prevista al recente punto c) non è necessario il suo preventivo consenso, trattandosi di uno specifico adempimento previsto da una legge dello Stato per esigenze di pubblica sicurezza.
- Ai sensi della legge 675/96 ci occorre invece il suo consenso per il trattamento dei dati ai punti d) e) f) ed inoltre per consentirci l'invio al suo domicilio di documentazione concernente le nostre tariffe e/o offerte.
- Il titolare del trattamento è la società Grand Hotel LUMIX, Rione Europa 3 – 38066 Riva del Garda (TN), Tel. 0464 552723 Fax. 0464 563397.
- Al titolare del trattamento Lei potrà rivolgersi per far valere i Suoi diritti così come previsti dall'articolo 13 della legge n. 675/96, che per Sua comodità riproduciamo sul retro della presente.

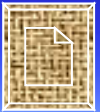
Ricevuta l'informativa di cui l'art. 10 e preso atto dei diritti di cui l'art. 13 della Legge 675/96 esprimono consenso come da art. 11 e 20 della legge al trattamento dei dati che mi riguardano, da parte della società Grand Hotel LUMIX, Rione Europa 3 – 38066 Riva del Garda (TN), Tel. 0464 552723 Fax. 0464 563397 per le finalità indicate nell'informativa stessa.

Varone,

Firma



MODULO di CONSENSO



Timbro della struttura ricettiva

Cognome e Nome

Nato a (Città, Provincia o Stato)

.....

Il

Cittadinanza

.....

Residente in

(Via, Città, Provincia o Stato)

.....

MODULO DI CONSENSO

Legge 31 Dicembre 1996, n. 675 N. _____

Ai sensi della L. 675/96, ricevuta l'informativa sul trattamento dei miei dati personali, autorizzo la struttura ricettiva ad inviare al mio domicilio _____ periodica documentazione sugli aggiornamenti delle tariffe e delle offerte praticate.

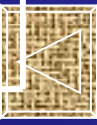
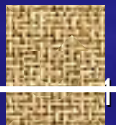
Data

Firma

autorizzo inoltre la struttura ricettiva alla comunicazione esterna di dati relativi al mio soggiorno, al fine esclusivo di consentire la funzione di ricevimento di messaggi e telefonate a me indirizzate.

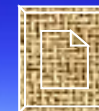
Data

Firma



MODULO di CONSENSO

con traduzione in inglese



Timbro della struttura ricettiva _____

Grand Hotel Lumix ★ ★ ★

MODULO DI CONSENSO

Cognome e Nome

Surname and Name / Nome et Prenom / Apellidos y Nombre / Vorname und Name

Nato a (Città, Provincia o Stato)

Place of birth (City, Town, State) / Lieu de naissance (Ville, Etat)
Lugar de nacimiento (ciudad, Estrado) / Geburtsort (Stadt, Staat)

II

Cittadinanza

Date / Date / Fecha / Datum Nationality / Nationalité / Nacionalidad / Staatsangehörigkeit irrelevant

Residente in (Via, Città, Provincia o Stato)

Address (Street, City, State) / Lieu de residence (Adresse, Ville, Stat)
Lugar de residencia (calle, Ciudad, Estado) Wohnsitz (Strasse, Stadt, Staat)

Legge 31 Dicembre 1996, n. 675 **N.** _____

Ai sensi della L. 675/96, ricevuta l'informativa sul trattamento dei miei dati personali, autorizzo la struttura ricettiva ad inviare al mio domicilio periodica documentazione sugli aggiornamenti delle tariffe e delle offerte praticate.

In accordance with the legislation 675/96, I the undersigned, having been informed of the usage of my personal details by various services, authorise the company to send to my given address any information regarding tariffs or special offers.

Data

Firma

Date / Date / Fecha / Datum

Signature / Signature / Firma / Unterschrift

autorizzo inoltre la struttura ricettiva alla comunicazione esterna di dati relativi al mio soggiorno, al fine esclusivo di consentire la funzione di ricevimento di messaggi e telefonate a me indirizzate.

Furthermore I authorise the company to confirm my presence and give any information to the interested parties who may contact already stated Company via telephone, fax, etc., and receive and transmit any messages addressed to me.

Data

Firma

Date / Date / Fecha / Datum

Signature / Signature / Firma / Unterschrift

Julius Manchex



107



WELCOME CARD

La direzione è lieta di darVi il benvenuto al *Grand Hotel Lumix* e
Vi augura un piacevole soggiorno.

*The Management is pleased to welcome you to the **Grand Hotel Lumix** and
wishes you a pleasant stay.*

DIAL	PHONE DIRECTORY
0	LINEA ESTERNA DIRECT DIAL
700	CENTRALINO OPERATOR
701	PORTIERE - CONCIERGE INFORMATION- BAGAGLI - LAGGAGE
702	SERVIZIO MEDICO - GIORNALI - BIANCHERIA MEDICAL SERVICE - NEWSPAPERS - LAUNDRY - PORTER
705	RICEVIMENTO - CASSA FRONT OFFICE - CASH
730	RESTAURANT: BREAKFAST - LUNCH - DINNER
770	SAILING CLUB
790	BEAUTY CENTRE "ARMONIA"
	PICCOLA COLAZIONE - Viene servita al piano annezzato (dalle 7.00 in poi) BREAKFAST - Served at mezzanine. Service begins at 7.00 a.m.
800	SERVIZIO AI PIANI - Servizio piccolo colazione dalla 7.00 alle 24.00. Per piccola colazione in camera esporre l'apposito cartello. Salletta piccole colazioni al piano annessato. Servizio sandwiches e piatto freddo. ROOM SERVICE - For room service breakfast from 7.00 to 24.00 a.m. hang order on the door knob. Breakfast room at mezzanine. sandwiches and cold dish served though the day.
810	BAR "IL GUSCUIO" - Aperto dalle 8.30 all'1.00. BAR "IL GUSCUIO" Open from 8.30 to 1.00.
500	GARAGE - Custodio - 100 posti - Aperto 24 ore GARAGE - Guarded - 100 cars places - Open 24 h.

ALLA PARTENZA - Si prega di lasciare la camera entro le ore 12.00.
CHECK OUT TIME - 12 a.m.

Grand Hotel
Lumix



MR/MRS

ROOM

PERS.

PRICE

€

(compreso tasse / including taxes)

ARRANGEMENT

DEPARTURE

WELCOME CARD

Il Grand Hotel LUMIX

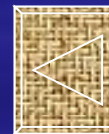
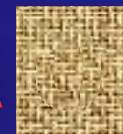


COMPLIMENTANDOSI per la Sua SCELTA
Le Augura il miglior SOGGIORNO!



CAMERA N° 208

SOLUZIONE d'ARRANGIAMENTO per: 2 PENSIONE COMPLETA



Grand Hotel LUMIX



Rione Europa 3 – 38066 Riva del Garda (TN),
Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397

grandhotel.lumix@simulimpresa.com

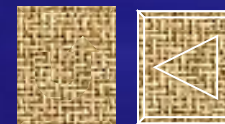
P.I. 87654321003

Esempio di scheda

Istat C/59

C/59		3	
MINISTERO DEL TURISMO E DELLO SPETTACOLO - ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA ENTE NAZIONALE ITALIANO PER IL TURISMO			
RILEVAZIONE DEI CLIENTI NEGLI ESERCIZI RICETTIVI			
COMUNE:		RIVA DEL GARDA	
ESERCIZIO:		ALBERGHIERO	
DENOMINAZIONE		Grand Hotel Lumix	
TIPO E CATEGORIA		4 STELLE	
		Movimento del giorno	
		Presenti notte precedente N° 17	
		Arrivati N° 3	
		TOTALE N° 20	
		Partiti N° 0	
		Presenti nella notte N° 20	
ARRIVATI E PARTITI del giorno 06-apr-05			
ARRIVATI			
PARTITI			
N°	N° S.	N° P.	N°
1	18	1	1
2	19	1	2
3	20	1	3
4			4
5			5
6			6
7			7
8			8
9			9
10			10
11			11
12			12
13			13
14			14
15			15
16			16
17			17
18			18
19			19
20			20
21			21
22			22
23			23
24			24
25			25
		3	

L'Esercente



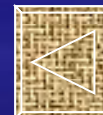
Grand Hotel LUMIX



Esempio di Scheda per **MESSAGGIO**

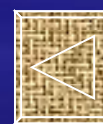
MESSAGGIO	
GRAND Hotel LUMIX Riva del Garda P.I. 87654321003 - Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397 grandhotel.lumix@simulimpresa.com	
Messaggio	
Per il Sig. _____	
Camera n° _____	
Varone, _____	
Alle ore _____	
Il Signor _____	
Indirizzo _____	

N° di telefono _____	
<input type="checkbox"/> <i>Ha telefonato</i>	<input type="checkbox"/> <i>E' passato</i>
<input type="checkbox"/> <i>Chiede di essere richiamato</i>	<input type="checkbox"/> <i>Ripasserà</i>
<input type="checkbox"/> <i>Richiamerà</i>	<input type="checkbox"/> _____
Ha lasciato la seguente comunicazione	



Esempio di CONTO da compilare

INSERIRE L'Intestazione completa dell'albergo								
Cliente			Data di arrivo					
Sig.fra			Camera N°					
			Numero Persone		Adulti	Bamb.	Totale	
							0	
Condizioni di Arrangiamento			- al giorno					
		Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Data	Es-ora							
Inserire il prescelto tipo								
di sistemazione e conseguente Arrangiamento								
compl. al di	-	-	-	-	-	-	-	-
Inizio Pasti e	B							
Presenze ai	L							
ai pasti	D							
Ristorante								
Cucina								
Cantina								
Bar								
FrigoBar								
Garage								
Telefono								
Wellness								
Biancheria								
Tennis								
Varie								
Totale del giorno		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Riporto			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totale generale		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Cassa								
Deduzione								
DA RIPORTARE		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



Esempio di Scheda MAINCOURANTE

N° STANZA	PRESENZE			COGNOME e NOME del CLIENTE	ARRANGIAMENTO			EXTRA			RISTORANTI	CUCINA	CANTINA	BAR	FRIGO BAR	GARAGE	TELEFONO	WELLNESS	BIANCHERI	TENNIS	VARIE	TOT. del GIORNO	IMPORTO	TOTALE GENERALE	CASSA	DEDUZIONI	da RIPORTARE
	A	B	C					B	L	D																	



Esempio di di Scheda **MAINCOURANTE** compilata

Grand Hotel LUMIX



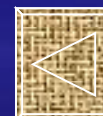
Rione Europa 3 – 38066 Riva del Garda (TN),

Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397

grandhotel.lumix@simulimpresa.com

P.I. 87654321003

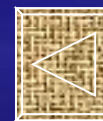
STANZA	PAX			COGNOME e NOME del CLIENTE	ARRANGIAMEN TO	S I G L A	I N I Z I O	PRESENZE			extras													TOTALE del GIORNO	RIPORTO	TOTALE GENERALE	C A S S A	D E D U Z I O N I	DA RIPORTARE
	A	B	C					R I S T O R A N T E	C U C I N A	C A N T I N A	B A R	F R I G O B A R	G A R A G E	T & I n t e r n e t F O N O	W E L L N E S S	B I A N C H E R I A	T E N N I S	V A R I E											
																			B	L	D								
102	2	0	2	Parcher Bernard	110,00	2BB		0	0	2	13,00	72,00	22,00	31,00	15,00	30,00	30,00	72,00	22,00	31,00				502,00	220,00	722,00			722,00
103	2	0	2	Parcher Bernard	110,00	2BB		0	0	2	2,00	76,00	4,00	46,00	57,00	20,00	52,00	76,00	4,00	46,00				501,80	220,00	721,80			721,80
104	2	0	2	Magdi Allam	150,00	2HB		0	0	2	4,00		1,00	1,00	55,00		60,00		1,00	11,00				333,80	300,00	633,80			633,80
106	3	0	3	Magdi Allam	225,00	2HB		0	0	3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00				285,00	450,00	735,00			735,00
107	4	0	4	Ronzani Ermes	300,00	4HB		0	0	4	1,00		3,00	72,00	22,00	31,00	65,00	30,00						526,50	600,00	1.126,50			1.126,50
202	2	0	2	Ronzani Ermes	140,00	2HB		0	0	2	10,00	2,00	11,00	76,00	4,00	46,00		20,00						313,50	280,00	593,50			593,50
206	3	0	3	Rumit Henry	225,00	3HB		0	0	3		13,00	72,00	22,00	31,00	65,00	30,00	30,00	72,00	22,00	31,00			617,00	450,00	1.067,00			1.067,00
207	4	0	4	Rumit Henry	300,00	4HB		0	0	4		2,00	76,00	4,00	46,00	57,00	20,00	52,00	76,00	4,00	46,00			691,80	600,00	1.291,80			1.291,80
109	2	0	2	Steineker Bert	130,00	2HB		0	0	2	10,00	4,00		1,00	1,00	55,00		60,00		1,00	11,00			323,80	130,00	453,80			453,80
204	2	0	2	Cavattai Rubens	120,00	2BB		0	0	2		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00				180,00	120,00	300,00			300,00
205	4	0	4	Berlini Iivio	300,00	4HB		0	0	4		1,00		3,00	72,00	22,00	31,00	65,00	30,00					526,50	300,00	826,50			826,50
208	4	0	4	Berlini Iivio	300,00	4HB		0	0	4		10,00	2,00	11,00	76,00	4,00	46,00		20,00					473,50	300,00	773,50			773,50
304	4	0	4	Rabani Henry	340,00	4HB		0	0	4			3,00	60,00		1,00	11,00	5,00						459,40	340,00	799,40			799,40
105	4	0	4	Scakichia Sabry	300,00	4HB		0	0	4														300,00		300,00			300,00
												10,00	20,00		10,00			10,00				20,00							
209	2	0	2	Sqrena Sandro	150,00	2FB		0	0	2	10,00	20,00		30,00		50,00					20,00			280,00		280,00			280,00
108		0		Barca Antonio		4FB		0	0	4		2,00	76,00	4,00	46,00	57,00	20,00	52,00	76,00				338,40	680,00	1.018,40	680,00			338,40
																										-		-	
																										-		-	
	44	0	44		3.200,00					48	60,50	230,50	316,50	391,30	523,70	412,00	459,40	527,00	326,00	190,30	145,80		6.653,00	4.990,00	11.643,00	680,00	-	10.963,00	
44,					3.200,00																		6.722,50	4.990,00	11.712,50	680,00	-	11.032,50	



Esempio di

F
A
T
T
U
R
A

GRAND Hotel LUMIX C.F.P. Riva del Garda					
P.I. 87654321003 Tel. 0464 552723 Fax 0464 563397					
grandhotel.lumix@simulimpresa.com					
				Fattura n°	03
Cliente o azienda	BERNINI Livio				
Via/piazza	Via Parioli, 10				
Residenza	110 ROMA				
P.I. o Cod. Fiscale			00349076098		
Descrizione				Totale	
Soggiorno per numero persone				3	
ad Euro complessivi al giorno				145,00	
data arrivo	6/4	data partenza	14/4	1.160,00	
per giorni n°				8	
Più extras					
Cucina				0,00	
Cantina				0,00	
Bar				0,00	
Garage				0,00	
Telefono				0,00	
Wellness				0,00	
Biancheria				0,00	
Varie					
Sub Totale				0,00	0,00
Imponibile				IYA 10%	Totale fattura 1.160,00
I 1.054,55				I 105,45	1.160,00



Scheda

OTTOBRE

DATA	Deditore Ditta-Ente	Pecentuale Commissione	NomeCLIENTE	TOTALE Conto	Deduzioni Sconti	SubTOTALE	Commissione AdV & Co	Fattura Fiscale n°	CASSA	Totale SOSPESO	Note
01/10/08	Franco Rosso	20%	Parcher Bernard	392,00		392,00	78,40	313,60 2344		313,60	
15/10/08	TUI	30%	Lacusta Justo	392,00		392,00	117,60	274,40 2345		274,40	
16/10/08	SHARNOW	15%	Ronzani Ermes	226,00		226,00	33,90	192,10 2346		192,10	
17/10/08		-	Familix Goffrid	1.145,50	0,50	1.145,00	-	1.145,00 2347	1.145,00	-	
18/10/08		-	Cavattai Rubens	345,70	0,70	345,00	-	345,00 2348	345,00	-	
19/10/08		-	Ramadi Hans	2.356,30	0,30	2.356,00	-	2.356,00 2349	2.356,00	-	
20/10/08	TUI	30%	Berlini Iivio	345,00		345,00	103,50	241,50 2350		241,50	
21/10/08	SHARNOW	15%	Scakichia Sabry	1.423,00		1.423,00	213,45	1.209,55 2351		1.209,55	
31/10/08	TUI	30%	Sgrena Sandro	1.344,00		1.344,00	403,20	940,80 2352		940,80	
							-				
				7.969,50	1,50	7.968,00	950,05	7.017,95	3.846,00	3.171,95	

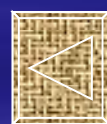
DATA	Debitore AG/ditta	Nome del CLIENTE	N° Ricevuta Fiscale	N° Fattura Fiscale	TOTALE CONTO
5-mag-05	VALTOUR	FRANCIONI G.		12	1.580,00

da compilare

d'Albergo

settimanale

INSERIRE L'Intestazione completa dell'albergo									
Cliente		Sig./ra		Data di arrivo		Camera N°			
				Numero Persone		Adulti		Bamb.	
								Totale	
Condizioni di Arrangiamento		- al giorno							
		Lunedì	Marcoledì	Venerdì	Sabato	Domenica			
Data	Espresso								
Inserire il prezzo alla tipa									
di sistemazione e servizio Arrangiamento									
esempl. al d		-	-	-	-	-	-	-	
Inizio Pasti		2							
Prenotare al		1							
al pasto		2							
Ristorante									
Cucina									
Cantina									
Bar									
FrigoBar									
Garage									
Telefono									
Wellness									
Biancheria									
Tennis									
Varie									
Totale del giorno									
Riporto									
Totale generale									
Cassa									
Deduzione									
DA RIPORTARE									
				Iva al 10%		Imponibile		0,00	
						Iva Totale		0,00	
Luogo e data						Totale in Euro		0,00	



Esempio di Fattura d'Albergo

da compilare

INSERIRE L'intestazione completa dell'albergo			
inserire luogo e la data		Fattura n°	
Cliente o azienda			
Via/piazza			
Residenza			
P.I. o Cod. Fiscale			
Descrizione	Totale		
Soggiorno per numero persone	0		
ad Euro complessivi al giorno	1	-	
per giorni n°			-
Più extras			
Ristorante			
Cucina			
Cantina			
Bar			
FrigoBar			
Garage			
Telefono			
Wellness			
Biancheria			
Tennis			
Varie			
Sub Totale	0,00	Extrar	0,00
Imponibile	IVA 10%	Totale fattura	
1 -	1 -	IVA al 10%	-
Totale corrispettiva		-	
Caparra/Acconto versati			
Netto da pagare		-	

Esempio di

Ricevuta e/o Fattura Fiscale

da compilare

L. n. 30.12.1993 n. 413 D.M. 30.03.1993 - D.P.R. 21.02.1995		Grand Hotel Lumix *** 38060 Riva del Garda Rione Europa, 3 P.I. 8764321003 Tel. 0464 552723 Fax. 0464 563997 grandhotel.lumix@simulimpresa.it																																														
		Cliente o azienda Via/piazza Residenza P.I. o Cod. Fiscale																																														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descrizione</th> <th>Totale</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Soggiorno per numero persone</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ad Euro complessivi al giorno</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>per giorni n°</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Più extras</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ristorante</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cucina</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cantina</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FrigoBar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Garage</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Telefono</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Wellness</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Biancheria</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tennis</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Varie</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sub Totale</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Extrar</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>Imponibile</td> <td>IVA 10%</td> <td>Totale fattura</td> <td></td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Descrizione	Totale	Soggiorno per numero persone	0	ad Euro complessivi al giorno	-	per giorni n°	-	Più extras		Ristorante		Cucina		Cantina		Bar		FrigoBar		Garage		Telefono		Wellness		Biancheria		Tennis		Varie		Sub Totale	0,00	Extrar	0,00	Imponibile	IVA 10%	Totale fattura		-	-	-	
		Descrizione	Totale																																													
Soggiorno per numero persone	0																																															
ad Euro complessivi al giorno	-																																															
per giorni n°	-																																															
Più extras																																																
Ristorante																																																
Cucina																																																
Cantina																																																
Bar																																																
FrigoBar																																																
Garage																																																
Telefono																																																
Wellness																																																
Biancheria																																																
Tennis																																																
Varie																																																
Sub Totale	0,00																																															
Extrar	0,00																																															
Imponibile	IVA 10%	Totale fattura																																														
-	-	-																																														
<table border="1"> <tr> <td>Caparra/Aconto versati</td> <td>corrispettiva pagata</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>corrispettiva non pagata</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"> TOTALE I </td> <td></td> </tr> </table>			Caparra/Aconto versati	corrispettiva pagata			corrispettiva non pagata		TOTALE I																																							
Caparra/Aconto versati	corrispettiva pagata																																															
	corrispettiva non pagata																																															
TOTALE I																																																
€ il modello è predisposto per l'utilizzo in Euro e centesimi di Euro (retino) Obbligatorio dal 1° gennaio 2002																																																

Esempio di

Fattura per AGENZIA di Viaggio

compilata

Grand Hotel Lumix *** 38060 Riva del Garda Rione Europa, 3 P.I. 8764321003 Tel. 0464 552723 Fax. 0464 563997 grandhotel.lumix@simulimpresa.it			
Riva del Garda, 10 gennaio 2006		Fattura n° 34	
Agenzia o azienda: MARI & MONTI Via/piazza: P.za Po', 10 Residenza: 20125 MILANO P.I. o Cod. Fiscal: 00897689021		Voucher N° AXZ-05/0325878 Sig. ATTANI Pax 3 giorni 3 Condizioni 3 HB	
Descrizione			Totale
Periodi	1° dal 7/1/06	2° al 10/1/06	
ad Euro complessivi al giorno	151,14	125,22	
per giorni n°	2	1	
	302,28	125,22	427,50
Più extras			
Ristorante	0,00		
Cucina	0,00		
Cantina	0,00		
Bar	0,00		
FrigoBar	0,00		
Garage	0,00		
Telefono	0,00		
Wellness	0,00		
Biancheria	0,00		
Romm Service	0,00		
Varie	0,00		
Sub Totale	0,00	Extras	0,00
Imponibile	IVA 10%	Totale fattura	
1 388,64	1 38,86	IVA al 10%	1 427,50

Esempio di

Fattura

per
A.d.V
Agenzia
di
Viaggio

compilata

<i>Grand Hotel Lumix</i> *** 38060 Riva del Garda Rione Europa, 3 P.I. 8764321003 Tel. 0464 552723 Fax. 0464 563997 grandhotel.lumix@simulimpresa.it			
Riva del Garda, 10 gennaio 2006		Fattura n°	34
Agenzia o azienda MARI & MONTI Via/piazza P.za Po°, 10 Residenza 20125 MILANO P.I. o Cod. Fiscale 00897689021		Voucher N° Sig. Pax giorni Condizioni	AXZ-05/0325878 ATTANI 3 3 3 HB
Descrizione			Totale
Periodi	1° dal 7/1/06	2° al 10/1/06	
ad Euro complessivi al giorno	151,14	125,22	
per giorni n°	2	1	
	302,28	125,22	427,50
Più extras			
Ristorante	0,00		
Cucina	0,00		
Cantina	0,00		
Bar	0,00		
FrigoBar	0,00		
Garage	0,00		
Telefono	0,00		
Wellness	0,00		
Biancheria	0,00		
Romm Service	0,00		
Varie	0,00		
Sub Totale	0,00	Extras	0,00
Imponibile	IVA 10%	Totale fattura	
€ 388,64	€ 38,86	€ 427,50	

Format-esempi:

ROOMING LIST

[illegible][illegible]